

TARTU ÜLIKOOL  
Sotsiaalteaduste valdkond  
Ühiskonnateaduste instituut  
Infokorralduse õppekava

Janika Saul

## **Kuidas tajutakse aega *multitaskiva* tööprotsessi käigus?**

### **Tartu töötajate näitel**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Kärt Rebane, MA

Kaasjuhendaja: Maria Murumaa-Mengel, MA

Kaitsmisele lubatud:

Tartu 2016

# SISUKORD

Sissejuhatus .....	4
1. Teoreetilised ja empiirilised lähtekohad.....	5
1.1. Infoühiskond ja aina kiirenev elutempo.....	5
1.2. Aja mõistmine dünaamilisena.....	6
1.3. Ajasurve ja selle tekkimise mehhanismid.....	7
1.4. <i>Multitasking</i> arvutiga tööl.....	9
1.4.1. Sotsiaalmeediaga <i>multitaskimine</i> arvutiga tööl .....	11
1.5. <i>Multitaskiv</i> tööprotsess .....	13
1.5.1. Strateegiad tegevuste järjekorra määramisel ja ülesannete haldamisel .....	14
1.6. <i>Multitaskimise</i> uurimused Eestis kontekstis .....	17
1.7. Uurimisküsimused .....	17
2. Metodoloogia.....	18
2.1. Meetodi valik .....	18
2.2. Valimi moodustamine.....	18
2.3. Andmete analüüsi käik.....	19
2.4. Meetodi kriitika.....	23
3. Tulemused .....	25
3.1. Kuidas mõistetakse <i>multitaskimist</i> tööprotsessi käigus? .....	25
3.1.1. <i>Multitaskimine</i> kui mitme asjaga korraga tegelemine .....	26
3.1.2. <i>Multitaskimine</i> kui ühe asjaga katkendlikult tegelemine.....	27
3.1.3. <i>Multitaskimine</i> kui võimekus.....	28
3.1.4. <i>Multitaskimine</i> ei ole võimalik/see ei ole <i>multitaskimine</i> .....	29
3.2. Kuidas tajutakse <i>multitaskides</i> aega?.....	29
3.2.1. <i>Multitaskimine</i> ja monokroomne aja tajumine .....	31

3.2.2.	<i>Multitaskimine</i> ja polükroomne aja tajumine .....	31
3.2.3.	<i>Multitaskimine</i> ja dünaamiline aja tajumine.....	32
3.3.	Millised tegevuste vahetamise strateegiad esinevad tööprotsessis? .....	32
4.	Järeldused ja diskussioon .....	35
4.1.	Järeldused.....	35
4.2.	Diskussioon.....	36
4.3.	Tuleviku uurimissuunad .....	38
4.4.	Eneserefleksioon.....	38
	Kokkuvõte .....	40
	SUMMARY .....	42
	Kasutatud kirjandus .....	44
	Lisad .....	47
Lisa 1.	Intervjuu kava .....	47
Lisa 2.	Intervjuu Osaleja 1.....	50
Lisa 3.	Intervjuu Osaleja 2.....	81
Lisa 4.	Intervjuu Osaleja 3.....	113
Lisa 5.	Intervjuu Osaleja 4.....	136
Lisa 6.	Intervjuu Osaleja 5.....	161
Lisa 7.	Intervjuu Osaleja 6.....	193
Lisa 8.	Intervjuu Osaleja 7.....	215
Lisa 9.	Intervjuu Osaleja 8.....	231
Lisa 10.	Intervjuu Osaleja 9.....	258

## SISSEJUHATUS

Viisakusküsimusele „Kuidas läheb?“ vastus on üha enam heale tavale omasele „Hästi“ asendunud tänapäeval populaarse variandiga „Kiirelt“. 21. sajandi inimeste elutaju kirjeldabki pigem kiire elutempo ja surve saavutada piiratud aja sees aina rohkem ja aina paremini. Ühe ajasurvega toimetuleku mehhanismina nähakse *multitaskimist*, kui võimalust piiratud ajahulga sees rohkemat sooritada.

*Multitaskimine* on laialdaselt käsitlemist leidud teema, millele lähenemised võivad olla vägagi vastandlikud. See võib olla nii ajasurve tingitud kui seda ise tingiv. Leidub autoreid, kes ei usu samal ajal mitme asja tegemise võimalikkusele ja leidub neid, kes peavad seda niivõrd inimestele loomumaseks, et ilma selleta ei olegi võimalik edukalt tööd teha. Oluline roll siinkohal on ajatajul, mis määrab selle, kas inimesed näevad aega monokroomsena, ehk aeg on ühesuunaline tegevuste jada. Või võib aeg olla ka polükroomne ning sündmused ei järgne teineteisele rangelt nagu üks pluss üks võrdub kaks. Nii on antud tööski käsitletud vajadust näha aega dünaamilisena, millegi muu kui jäiga tegevuste jadana.

Erinevate autorite lähenemisedki on sellest ajataju erinevusest tingituna erinevad, kohati lausa teineteist välistavad. See, mis on *multitaskimine* ühes kontekstis, ei ole seda teises. See, mis sobitub ühte teooriasse, ei vasta kolmandale. Taoline vastuolulisus tekitab küsimuse, kuidas tajuvad inimesed *multitaskides* aega ning kuidas see on seotud sellega, kuidas nad *multitaskimist* mõistavad. Sellisel viisil *multitaskimise* mõiste avamist just aja erinevast tajumisest tingituna ei ole eelnevalt käsitletud ning selle küsimusega püüangi antud töös tegelda.

Eesmärgiks ei ole leida *multitaskimise grand* definitsiooni, vaid lahata seda, kuidas aja erinev tajumine võib tuua kaasa *multitaskimise* erineva mõistmise. See on uudne ja oluline viis *multitaskimist* vaadelda, kuna võimaldab avada, mis ühes või teises kontekstis ei ole *multitaskimine* ning mis võib olla selle erinevuse tagamaa. Taoline selgus on vajalik erinevate teooriate kõrvutamiseks ja ühtlaseks mõistmiseks.

Töö koosneb neljast osast. Esimeses osas annan ülevaate *multitaskimise* tekkemehhanismidest ning vajalikest tingimustest - ühiskonna muutumisest üldiselt, aja dünaamiliselt mõistmise vajalikkusest ning ajasurve ning *multitaskimise* vahelistest seostest. Antud osa lõpus on püstitatud ka uurimusküsimused, millele põhinedes püüan vastuseid leida. Töö teises osas annan ülevaate kasutatud meetodist, valimist ning andmete analüüsi käigust. Töö kolmas osa on ülevaade intervjuude tulemusest ning viimases osas teen tulemustest järeldused ja püüan diskussioonis neid avada.

# 1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD

## 1.1. Infoühiskond ja aina kiirenev elutempo

Infoühiskonnas toimuva lahtimõtestamiseks on erinevad uurijad kasutanud väga erinevaid lähtenurki alustades kapitalismi loomuliku jätku ja sellest tingitud progressi maania ja lõpetades sotsiaalmeediast tingitud infole tsentraliseerimise ideid. Mida autorid ka oma lähenemistel aluspunktidenä ei kasuta, kõiki neid ühendavad samad igapäevaelus väljenduvad ilmingud ja eelkõige tõsiasi, et 21. sajandi inimese elutaju kirjeldab kõige paremini üks sõna – kiire.

Rosa (2009) näeb lääne riikides leviva kiirenduse kõige ilmsema põhjustajana kapitalismi ja mõtestab toimuvat läbi kolme kiirenduse – tehnoloogiline kiirendus, sotsiaalsete muutuste kiirendus ning elutempo tõus. Tehnoloogia kiirendus peaks kaasa tooma elutempo aeglustumise, kuna millegi tegemise jaoks on vaja kulutada vähem aega, mis omakorda peaks suurendama vaba aja hulka (Rosa, 2009: 82). Paradoksaalselt tundub tegelik innovatsiooni mõju olevat vastupidine – elutempo kasvab aina suurenevas kiiruses. Ta näitlikustab (2009:79) autotööstuse najal, kuidas mõningad tehnoloogilised uuendused on samaaegselt toonud kaasa nii kiirenduse kui aeglustuse – taskukohasemad hinnad võimaldavad inimeste autosid osta ja jõuda sihtkohta kiiremini, kuid autode suurenev hulk on kaasa toonud aeganõudvad ummikud.

Kapitalismi põhjustatud muudatustega nõustub Judy Wajcman (2015), kelle silmis on tänapäeva ühiskonnas põhilised ajanappuse all kannatajad töötavad naised. Ta keskendub kaksikmajapidamistele (*dual household – kahe töötava täiskasvanuga majapidamine*) väites, et kuigi tänapäeva kodudes töötavad mõlemad täiskasvanud, on jäänud koduse majapidamise ja laste kasvatamise seotud kohustused jätkuvalt naiste õlgadele (2015). Southerton & Tomlinson (2005: 228) väidavad see-eest, et väikese lastega peredes tunnevad vanemad ajasurvet võrdväärselt ja seega ajasurve pole tingitud niivõrd töötatud tundidest kui tasustamata tööga seotud kohustustest ja vastutustest, eelkõige laste kasvatamisega seonduvatega.

Tehnoloogialt loodeti mehaanilise töö ülevõtmist ja seega inimeste puhkeaja suurenemist, kuid selle asemel on hoopis tõusnud inimeste standardid. Wajcman (2015: 115) näitlikustab seda muutust tuues välja, kuidas pesupesemise automatiseerimine ei andnud juurde lisaaega, vaid tõstis väälimusele seatud norme. Taoline standardite tõus on toimunud ka laste kasvatamises – isadelt oodatakse suuremat osalust kasvatusprotsessis ja emadelt rohkem lastega ühiselt veedetud aega ja ressursse – pered muutuvad väikesemateks ja lastele tsentraliseerituteks (Wajcman, 2015: 69). Tulemusena väärtustatakse aina enam koos perega veedetud kvaliteetaega, mis Wajcmani (2015)

sõnul on võimalik vaid naiste puhkeaja ohverdamisel laste hüvanguks. Southerton & Tomlinson (2005: 228) leidsid oma tulemustes, et pigem tunnevad ajasurvet isad, kellel on alla 5-aastased lapsed.

Tasustamata tööle läheneb küll kapitalistlikult, kuid meediakeskse nurga alt Funch (2014: 111), kes väidab, et sarnane põhimõte, kus puhkeaja minimaliseeritakse muutes seda tasuta tööjõu ajaks (tema kasutab mõistet *playbour* – kombinatsioon sõnadest *play* ja *labour*), on laienemas ka teistele aladele ilma, et kasutajad seda tihtilugu ise teadvustaksid – nii on aina igapäevasemad kiirtoidukohad, isekokkupandav IKEA mööbel ja iseteeninduslikud bensiinijaamad jms. Ta märgib: „Facebook kiirendab kultuuri“, kuna kujutiste aina suurem tarbimine on võimalik läbi rohkema aja kulutamise, jagades nii tähelepanu erinevate gruppide ja profiilide vahel püüdes samaaegselt aina rohkemate kasutajatega suhelda (Funch, 2014: 112). Kuna ka asutused ja organisatsioonid kasutavad Facebooki jt sotsiaalmeediasid aina enam reklaamiks, avalikuks suhtluseks, kliendisuhtluseks ja sisemiseks suhtluseks, siis on muutunud ka tööülesanded ning mitmetel juhtudel tuleb hakata meediaprofessionaaliks. (Funch, 2014: 112). Ka Wajcman (2015: 31) märgib, et tehnoloogiline kiirendus ei tähenda alati suuremat efektiivust ega mugavust.

## 1.2. Aja mõistmine dünaamilisena

Seega, ööpäev ei ole muutunud, kuid 24 tunnist päevas tundub „tegusal“ inimestel justkui puudu jäävat. Mõistmaks kiireoleku tagamaid on oluline lahti öelda ühedimensioonilise aja ideest (et aeg on ühesuunaline tegevuste jada) ja püüda näha toimuvat dünaamilise ja tehnoloogiast sõltuva aja raamistikus. Rosa (2009: 99) näitlikustab seda muutust aja tajumises staatilisest ajutiseks läbi keelekasutuse ümberkujunemise – kui varasemalt *oldi* pagar, siis nüüd *töötatakse* pagarina; selle asemel, et *olla* Mary abikaasa, *elatakse* koos Maryga jms. Ta märgib, et tööd ega eraelu ei saa enam terveks eluajaks ette planeerida, sest otsuseid tehakse olenevalt hetkesituatsioonist ja – kontekstist (Rosa, 2009: 99).

Kenyon (2008: 311) iseloomustab vajadus liikuda edasi monokroomsest aja tõlgendamisest väites, et *multitasking* on muutunud nii loomupäraseks, et ilma sellega arvestamata ei olegi võimalik aega ega muutusi ajas täielikult mõista, sest on oluline liikuda edasi mõtlemisest, et tegevused toimuvad teise tegevuse arvelt. Southerton & Tomlinson (2005: 233 – 234) kirjeldavad sama olukorda, kus piirid tegevuste vahel on kadunud, loomaks efektiivsemat ülesannete täitmist – ülesannete järgemööda ära tegemine on asendunud ajapõhise lähenemisega, kus ülesandeid sooritatakse efektiivsuse seisukohast. Kenyon väidab (2008: 292), et tegevuste kogusumma ei ole null ning tänapäeva infotehnoloogia keskses maailmas ei saa tegevusi jaotada hierarhiliselt primaarseteks

ja sekundaarseteks – inimesed ei ole piisavalt teadlikud määrakamaks oma primaarseid ja sekundaarseid tegevusi. Siikohal on oluline märkida, et ülesannete hulk ei ole tegelikult suurenenud (näiteks majapidamisülesanded), vaid taoline jaotus vihjab sellele, et osasid tegevusi tehakse ajutises rütmis ja see loob tunde nende tegevuste tegemise intensiivistumisest (Southerton & Tomlinson, 2005: 233).

Mis on siis muutnud elamise nii hetkele orienteerituks, et ajakasutus on sellisel määral intensiivistunud? Lihtne vastus on tehnoloogia, mis võimaldab olla pidevas ühenduses teistega. Agger (2011:120), kes kasutab tänapäeva kirjeldamiseks *e-aja* (*iTime*) mõistet märgib, et tehnoloogia vahendatud ühendusesoleku tõttu ei ole mobiilsel *e-ajal* enam ei algust ega lõppu – on tavapärane, et uuest sõnumist, memost vms teadaandev piiks katkestab isegi uneaja. Ka Wajcman (2015:18) nõustub, et inimeste ajataju on tugevasti mõjutatud telefonide, arvutite ja leviku (*proadcast*) tehnoloogiate sulandumisest ühtseks kohese ja samaaegse informatsiooni ja suhtluse keskkonnaks. Veelgi edasi läheb *multitaskingule* keskenduv Székely (2015: 210), kes toob välja, et *multitaskingu* eelduseks ongi infoühiskonna poolt loodud keskkond, kus nii aeg kui ruum on paindlikud parameetrid.

Vast kõige huvitavama mõtte toob välja taaskord Agger (2011:120), väites, et internetiajastul sündinutele on elektrooniliselt vahendatud suhtlus igapäevanähtus, mitte suhtlusviis või –vahend. Seetõttu on nende jaoks kadunud piirid avaliku ja privaatsuse, päeva ja öö, töö ja puhkuse, ühenduses oleku ja mitteoleku ning koha ja aja vahel „Noored kogevad seda kui normaalsust samal ajal kui vanurid näevad seda kui ühendumise ja aruandmise õudusunenägu“ (Agger, 2011: 120). Tõepoolest, tehnoloogia on küll muutnud inimeste ajakasutust, kuid seda nähakse problemaatiliseks eelkõige seetõttu, et sotsiaalsed muutused on tehnoloogiast aeglasemad ning inimeste väärtushinnangud ei ole kohanenud. Nagu märgib Dewey (2009: 63): „Uuel ajal ei ole sellele iseloomulikele tegevustele vastavat sümbolit. Masinate loodud ajal on inimeste väärtused jätkuvalt traditsioonilised ja tegelikkusega vastuolulised“.

### **1.3. Ajasurve ja selle tekkimise mehhanismid**

Taoline pidev ühenduses olek muudab ajakasutuse intensiivseks. Southerton & Tomlinson (2005: 216, 229) eristavad väljendeid nagu ajasurve (*pressed for time*) ja ruttamisvajadus (*harried – being hurried and harassed at the same time*) märkides, et esimene tähendab justnimelt vaba aja puudujääki ja teine intensiivset ajakasutust. Nende lähenemise eelduseks on, et aega tajutakse samaaegselt mitmel kujul – tegelik aeg, ajutine organiseerimatus ja ajutine intensiivistumine (Southerton & Tomlinson, 2005: 215).

Siinkohal on oluline mõista, et tehnoloogia iseenesest ei muuda elu kiiremaks, vaid see, kuidas inimesed tehnoloogiaid oma tegevuses rakendavad. Arvutid ja nutitelefonid, mis võimaldavad pidevat ühenduses olemist, ei nõua inimeste 24h kättesaadavust. Sellise vajaduse on inimesed endale ise loonud. „Keegi ei saa *i-ajastul* peituda – kättesaadavust eeldavad nii boss, kolleegid kui ka pere“ (Agger, 2011: 123). Mitmed autorid on välja toonud, et tänapäeva kiire elutempo tõttu on muutnud kiire olek ja edukus omavahel sünonüümiks ning sotsiaalse staatuse näitajaks- eelkõige kuna tegevuslikkust seostatakse kõrgema tööliklassiga (Southerton & Tomlinson, 2005; Wajcman, 2015). Southerton ja Tomlinson (2005: 223) leidsid, et tõepoolest töötud, tudengid, pensionärid, haiged ja puuetega inimesed tunnevad ajasurvet tunduvalt vähem kui töötavad, eelkõige kesk – või kõrgklassi kuulvad inimesed. Chesley (2014: 597), kes keskendus igapäevaselt arvutiga töötamisele tõi välja, et arvutiga tööd seostatakse suurema pingega just seetõttu, et infotehnoloogia ülistab suuremat kiirust, töö katkestamist ja *multitaskingut*. Põhinedes Rosale leidsid Ulferts, Korunka & Kubice (2013: 176 – 177), kinnitust, et töötajad tõepoolest tajuvad töötamises neid kiirendusega seotud nõudeid – eelkõige oma töö ja karjäärinõudmise kiirenemist.

Aja jaotuse muutumist kirjeldab Southerton & Tomlinson (2005: 232) väljatoodud ajasurve mehhanism – ajasurvet mõjutab ajahulk, mis on vajalik „vajalike“ (*neccesary*) ülesannete sooritamiseks. Tekib küsimus, mis on vajalik ja kas mõned grupid on rohkem survestatud, kuna nad väärtustavad kindlaid tegevusi, mida teised näevad mittevajalikena? Nad näitlikustavad – osad inimesed töötavad kauem selleks, et saada karjääris edumaa; noored töötavad kauem, et rohkem tarbida või tarbivad rohkem, sest seda nähakse pigem vajaliku kui soovituna (Southerton & Tomlinson, 2005: 232).

Siinkohal tasub pikemalt keskenduda Wajcmani (2015: 74) väitele, et suurimad käärid on kõrge staatusega meeste ja madalal staatusel olevate naiste vahel; eriti, kui tegu on üksikvanemaga. Ta keskendub koordineerimise probleemidele, mis on tingitud paindlikest töötundidest ja 24/7 töötamisest tuleneva tööaja ja töökoha ebaregulaarsuse ja laialivalguse. Ta seostab mittestandardsete õhtu ja nädalavahetuste töötundide aina kasvavat hulka aina suureneva ajasurvega – osaliselt seetõttu, et need vähendavad indiviidi võimekust klapitada töögraafikuid sõprade ja perega veedetavate tegevustega kui ka leidmaks piisavalt aega uneks (Wajcman, 2015: 61 – 86). Ka Southerton & Tomlinson (2005: 236) sõnul mõjutab ruttamisvajaduse (*harriedness*) tajumist esiteks töötamine – otseselt tööle kulutatud tunnid, teisi juhtiv positsioon, paindlik graafik, tööalased ambitsioonid; ja teiseks sotsiaalmajanduslikud tegurid – sugu, vanus, tarbimisharjumused ja sotsialiseerimine. Seega, töötundidega kaasneva killustatuse all kannatavad kõige enam madalama sotsiaalmajandusliku seisusega grupid, samas kui kõrgema



sotsiaalmajandusliku seisusega gruppidel on aja osas suurem paindlikkus ja kontroll (Southerton & Tomlinson, 2005; Wajcman, 2015).

Kokkuvõtlikult võib väita, et tööle ja tarbimisele pühendatud aeg on üks mehhanism, mis suurendab ajasurve tajumist. Töö ja organisatsiooni perspektiivist vaadatuna on kiirendus viinud uute tööga seotud nõudmisteni, mis ei ole tingimata halvad, kuid mõjutavad töötajaid veel teadmata viisil. „Kiireoleku mitte tunnistamine on märk mittekuulumisest edukasse töölklassi, ambitsioonide ja pühendumise puudumisest“ (Southerton & Tomlinson, 2005: 226 – 227). Wajcmani (2015) nõustub, väites, et tänapäeval näitab kõrgemat sotsiaalset staatust pigem tööle pühendatud kui puhkusele kulutatud tunnid.

#### **1.4. *Multitasking* arvutiga tööl**

Nagu eelnevast on näha, siis tänapäeva inimese elurütmi iseloomustab kiire elutempo, tegevuste intensiivistumine ning erinevate eluvaldkondade koordineerimisest tulenev ajasurve. Vajadust kiirustada ja rohkemat teha seostatakse seega eelkõige (töölaste) ambitsioonide, kõrgete standardite ning (noorte) pideva ühenduses olekuga. Tekkinud probleemi lahendusena nähakse tihtilugu *multitaskimist*, sest see võimaldab asjade tegemiseks kulutatavad aega efektiivsemalt kasutada. Inimesed *multitaskivad* lootuses oma ajakasutust efektiivsemalt juhtida või igavana tunduvat ülesannet huvitavamaks muuta (Chinchanchokchai, Duff & Sar, 2015: 185).

Székelly (2015: 214) läbiviidud uuring kinnitas, et töötajad tegelevad kogu tööpäeva ulatuses vähemal või suuremal määral mittetöölaste tegevustega – kaks kolmandikku internetikasutajatest tarbib *onlines* olles lisaks teist tüüpi meediat. Zhang & Zhang (2012:1887) leidsid, et nii *online* kui *offline multitaskingimine* leiab kõige enam aset informatsiooni otsimisel, uudiste või meelelahutusliku sisu lehitsemisel, muusika kuulamisel, *online* TV või filmide vaatamisel ja internetist allalaadimisel. Sama populaarne oli ka tööga seotud *multitaskingimine* (dokumentide kirjutamine või toimetamine, tööks või õpinguteks lugemine) (Zhang & Zhang, 2012:1887). *Multitaskingimine* on seega laialdaselt levinud praktika, eriti *onlines* meedia tarbimisel.

*Multitaskingu* puhul on oluline silmas pidada kahte aspekti – *multitaskingu* puhul on vaja ümberlülitumist ettekutsuvat stiimulit ning sobivaid iseloomujooni. Stiimuleid ehk ümberlülitumiseks vajalike tegevuse katkestajaid saab jagada sisemiseks ja välimiseks. Välised põhjused nagu kellegi teise algatatud kommunikatsioon (vestlus, e-mail, kõne) või keskkonnast tingitud segajad on arvutiga töötamisel väga sagedased. Dabbish, Mark & Gonzalez (2011: 3129) võrdlesid omavahel erinevate asutuste töötajaid ja leidsid, et inividid kogevad töötamise ajal

väliseid segajaid keskmiselt iga 4 – 11 minuti tagant. Wajcmani (2015:101 ) jälgis ühes suures organisatsioonis töötavaid infotöötajaid ja leidis, et osalejad katkestasid oma tööepisoodi just kolleegi algatatud suhtluse tõttu keskmiselt 12 korral päevas. Mõlemas uuringus oli määravaks keskkond – avatud kontori keskkonnas töötavad inimesed katkestavad end suuremal määral.

Välistest teguritest mõjukam ümberlülitumise algataja on sisemine, isealgatatud katkestus (Dabbish jt, 2011; Zhang & Zhang, 2012; Wajcman, 2015). Wajcmani (2015: 101) uuringus oli taolisi katkestusi lausa 65 korda päevas – seda on väliste teguritega võrreldes peaaegu viis korda enam. Sarnaste tulemusteni jõudsid Rosen, Carrier & Cheever (2013: 955), kes uurisid koolinoorte ja tudengite õppimist ja leidsid, et osalejad vahetasid oma primaarselt ülesandelt (õppimiselt) sekundaarsele, tähelepanu hajutavale tegevusele (*smssid*, sotsiaalmeedia vms) iga 5 - 6 minuti tagant.

Dabbish jt (2011: 3129) töid välja huvitava teguritevahelise seose – väline katkestus eelneval tunnil suurendas märkimisväärselt järgmisel tunnil isealgatatud katkestusi (lisa katkestusi 8%), kuid sisemine katkestus järgneva tunni isealgatatud katkestusele mõju ei omanud (lisa ega vähem katkestusi ei esinenud). Nende silmis tähendab taoline seos seda, et väliseid tegureid nähakse pigem segajatena, kes vähendavad nende tööaega. Wajcman (2015: 101) see-eest märgib, et inimesed peavad infotehnoloogia vahendusel toimuvaid segajaid (eelkõige suures hulgas e-maile) tööle iseloomulikuks ja pigem positiivseks, kuna aitavad vajaliku infoga kursis olla. Huvitav on Dabbishi jt (2011: 3129) leitud tulemus, et iniviidid katkestasid oma töö suurema tõenäosusega lõpetamaks tegevust ( töö arvutis või paberil) selle asemel, et asuda suhtlusesse (näost näkku, telefoni, emaili teel). Inimesed tunduvad isekatkestavat selleks, et ümber lülituda üksiktegevusele, mille eest nad on vastutavad lootes saada tunnustust selle sooritamisel (Dabbish jt, 2011: 3129).

*Multitasking* ei ole alati kannustatud võimalikust positiivsest tulemist, see võib olla seotud ka inimese loomuse ja harjumusega. Inimene võib enda tööd ise katkestada harjumusest, juhul kui tööepisood on välise katkestuseta ootuspärasest pikem (Dabbish jt, 2011: 3130).

Kononova & Chiang (2015: 38 – 39) sõnul *multitaskivad* kõige enam need, kellele on selleks tehnilised võimalused ja kes on oma loomult altimad mitme asjaga korraga tegelema. Ka Rosen jt (2013:955) leidsid, et osalejad, kellel oli ligipääs suuremale hulgale tehnoloogiale, eelistasid ühe tegevuse asemel *multitaskida*. Siinkohal on oluline märkida, et keskkond on suuresti inimese enda loodud. „Kavatsus tegevusi vahetada on põhjus, mis nad oma õpikeskkonnas tähelepanu kergesti hajutavaid, emotsionaalselt haaravaid tehnoloogiaid kättesaadavana hoiavad“ (Rosen jt, 2013: 955). Székely (2015: 219) sõnul on seda suurem tõenäosus samaaegses kasutamiseks, mida

rohkem on seadmeid kasutuses – *multitasking* ei toimu iseenesest, vaid on pigem plaanitud ja läbimõeldud strateegia. Wajcman (2015:101), kes uuris avatud kontoris töötamise iseärasusi tõi välja, et kuigi inimesed soovivad pidevalt ühenduses olla, ei soovi nad siiski eraelu detaile kolleegidega jagada ja kasutavad seetõttu koordineerimiseks eelkõige infotehnoloogia vahendeid (e-mailide saatmisele ülesse ehitatud töökeskkonnas ei ole võimalik kõrvalvaatajal hinnata, kas tegeletakse tööalase või eraelulise küsimusega). Ka Konova & Chiang (2015: 37) märgivad, et kõige suuremaks *multitaskimise* motivaatoriks on ühendusesolek teistega. Zhang & Zhang (2012: 1887 – 1888) leidsid, et pere ja sõpradega suhtlemisest saadav rahuldus on suurim, mida arvutiga *multitaskimine* võimaldab ning üksiolek suurendas märkimisväärselt erineva meediaga *multitaskimise* hulka.

Mugavaim, kuigi mitte alati kõige tulemuslikum meedium suhete hoidmiseks on tänapäeval sotsiaalmeedia.

#### **1.4.1. Sotsiaalmeediaga *multitaskimine* arvutiga töö**

Sotsiaalmeedia on palju, kuid ühtlasi väga erinevates tõlgendustes kasutatud mõiste. Antud töö autor nõustub El Ouiridi, El Ouiridi, Segers ja Henderickx (2014) lähenemisega. Nad koondasid kokku 197 teaduslikus artiklis kasutatud sotsiaalmeedia definitsioonid ja püüdsid määratleda võimalikult universaalse seletuse. „Sotsiaalmeedia on kogum mobiilsetest ja veebipõhistest Web 2.0 tehnoloogiatel põhinevatest platvormidest, mis võimaldavad kasutajatel kasutada mikro- , meso- ja makrotasandideid, jagamaks ja lokaliseerimaks kasutajate loodud sisu (pildid, tekstid, audio, video ja mängud), et teha koostööd, ja, et ehitada suhtlusvõrke ja kogukondi, potentsiaaliga haarata ja kaasata suurt auditooriumi“ (El Ouiridi jt, 2014: 123). Seega on lihtsustades igasugune sotsiaalmeedia keskkond, kus inimesed loovad ja tarbivad kasutajate loodud sisu.

Sotsiaalmeedia kasutamine ei ole alati efektiivne ajakasutuse viis, kuna see võib viia ka probleemsete tulemusteni nagu *edasilükkamine* (*procrastination*), küberlaisklemine (*cyberslacking*) või läbipõlemine. Charoensukmongkoli (2015: 9 – 12), kes uuris sotsiaalmeedia kasutamise intensiivsuse mõju tööle, tulemused viitavad, et sotsiaalmeedia kasutamine töö ajal suurendab läbipõlemist nende töötajate seas, kes on sellest madala teadlikkuse tasemega ja vähendab läbipõlemist nende seas, kelle teadlikkus on kõrgel tasemel. Khang, Han & Ki (2014: 54) leidsid, et teadliku kontrolli puudumine sotsiaalmeedia kasutamisel suurendab harjumuspärast sõltuvuslikku käitumismustrit. Seega võib sotsiaalmeedia tarbimise negatiivsete tulemusteni viia vähese eneseteadlikkusega käitumine. Arvestades, et inimesed tunnevad pidevat sunni olla ühenduses ja ülesandeid vahetatakse eelkõige enese initsiatiivil, siis on taoline eneseteadlikkuse

puudumine ajakasutuse efektiivse vähendaja.

Miks siis inimesed kiirest töötempost olenemata sotsiaalmeediaga *multitaskivad*? Sellele küsimusele vastavad Konova ja Chiang (2015: 38), kes märgivad, et ühelt tegevuselt teisele liikumine loob illusiooni, et üksteise järel toimuvad tegevused toimuvad tänu *multitaskingule* nii järjestikku, et tunduvad samaaegsed. Meediaga *multitaskimise* eeldusteks on soov omada kontrolli, olla ühenduses, tarbida meelelahutust ja sõltuvus, samas kui soov olla efektiivne seda ei ole (Konova ja Chiang, 2011: 37). Heaks näiteks on Katidiot & Taatgen (2014: 773 – 774) läbi viidud uuring, kus osalejatel piisas kolmesekundilisest viivitusest ekraani laadimisel, et inimene peaks ooteaega piisavaks teise ülesande sooritamiseks. Osalejate enimvalitud ümberlülitumise aeg näitab, et inimesed kasutavad teatud kriteeriumitele vastavaid hetki, kuid oma vigadest mitteõppimine viitab teadvustamata tegevusele (Katidiot & Taatgen, 2014: 773 – 774). Olulised harjumuse tugevuse määrajad on võimalikud sotsiaalsed tulemused (suhte säilitamine) ja tegevuse sooritamise tulemused (mängu mängimine, muusika kuulamine, meelelahutatud tundmine) (Khang jt, 2014: 54).

Sotsiaalmeedia kasutamine võib olla tingitud lisaks harjumustele ka teadlikust käitumisest – edasilükkamisest (*procrastination*, interneti edasilükkamise puhul kasutatakse ka väljendeid nagu küberlaisklemine (*cyberslacking* või *cyberloafing*)). Inimesed tegelevad *edasilükkamisega* siis, kui inimene hindab käsiloleva tööülesanne liiga igavaks, ebameeldivaks või kui ta arvab oma oskustest väheksjäävat (Thatcher, Wretschko & Fridjhon, 2008: 2238). Siinkohal on oluline, et tegu on teadliku ülesande *edasilükkamise*, mitte teadmatusesest vältimisega (Thatcher jt, 2008: 2239). Seda kinnitab Székely (2015: 215) väide, et intensiivne samaaegsete tegevuste toimumine (peamiselt meediatarbimine) on tüüpiline meelelahutusele, lõdvestumisele ja lobisemisele, kuid suuremat tähelepanu ja vastutust nõudva tegevuse puhul väheneb märgatavalt on nende hulk, kes tähelepanu lisategevusele jagavad. Huvitavate tulemusteni jõudis kassivideode tarbimist uurinud Myrick (2015: 173), kelle sõnul inimesed tundsid peale kassiteemaliste postituste nägemist rohkem positiivseid emotsioone (lootus, õnn, rahulolu) ja vähem negatiivseid emotsioone (ärevus, meelehärm, kurbus, süütunne) kui enne sisu vaatamist. Samuti tõusis märgatavalt energiatase ja vähenes ammendunud oleku tunne (Myrick, 2015:173). „Seega on tegu omamoodi online loomateraapiaga, stressi maandamise mehhanismiga“ (Myrick., 2015: 174). Ka Charoensukmongkol (2015:11) märgib, et sotsiaalmeedia kasutamine töökohal võib olla positiivsete tulemustega, kui töötajad on oma käitumisest teadlikud ja saavad efektiivselt reguleerida oma käitumist.

Sotsiaalmeedia mängib meediakeskkonnana suurt rolli. Myrick (2015: 174) toob välja, et kassiteemaliste postituste vaatamine toimub pigem juhuslikult kui planeeritud tegevusena, kuid kuna kokkupuude taolise sisuga toimub läbi enimlevinud sotsiaalmeedia kanalite (*Facebook, Youtube, Instagram, Tumblr* jt), mille sisu on ülesse ehitatud eelnevatele meeldimistele, siis külastavad inimesed neid lehti teatud tulemusi ootuspäraseks pidades. „Inimesed teavad, mida nad *Imgurist* (populaarne pildivahetuskeskkond) saavad – kogukonna tunne, sotsiaalne toetus, positiivsed kogemused, huumor, meeldiv visuaalne külg ja informatsioon/mobiilsus. Lehe sisu on konstante – sellele võib kindel olla.“ (Mikal, Rice, Kent & Uchino, 2014: 508). Ka Chesley (2014: 605) tulemused kinnitavad, et infotehnoloogiliste vahendite kasutamisel on potentsiaal tasakaalustada fragmentaarse (töö)päeva negatiivseid tagajärgi.

Seega võttes kokku sotsiaalmeedia tarbimise töö ajal ja kohas võib märkida, et sotsiaalmeedia kasutamine on suuresti sõltuvuslik ja harjumuslik. Mida enam on keskkonnas võimalikke segajaid, seda enam meediaga *multitaskitakse*, kuid selle negatiivsed tulemused väljenduvad vaid madala teadlikkuse ja problemaatilise internetikasutuse puhul. Heal tasemel õpi- ja tööstrateegiatega on võimalik sellist käitumist tasakaalustada (Chesley, 2014; Dabbish jt, 2011; O'Neill, Hambley & Chatellier, 2014; Rosen jt, 2013; Wajcman, 2015).

## **1.5. *Multitaskiv* tööprotsess**

*Multitaskimist* on võimalik kirjeldada väga erinevate karakteristikate kaudu. Tööprotsessis on kõige otstarbekam keskenduda *multitaskimisega* seotud mehhanismidele ja strateegiatele.

Paul, Komlodi & Lutters (2015) keskendusid teateakendele (*notifications*), kuna need võimaldasid lähemalt uurida seda, kas inimene soovib või ei soovi teisele ülesandele ümber vahetada. Teadete iseloom on oma olemuselt problemaatiline, kuna selle saamisel tuleb kasutajal otsustada, kas olulisem on käsilolev ülesanne või teavitav tegevus.

Nad identifitseerisid neli spetsiifilist *multitaskimise* käitumisviisi, kus peamise ja segava ülesande suhted vaheldusid. Esimeseks *multitaskivaks* käitumisviisiks on tegevuse kattumine (*task overlapping*), mis esineb siis, kui kasutaja ümberlülitub mitme omavahel mitte seotud tegevuse vahel eesmärgiga lõpuks sooritada mõlemad tegevused. Näiteks millegi muuga tegemine küsimusele vastuse ootamise ajal. Teiseks, ülesande täitmine teise vähemtähtsa ülesandega (*task filling*), mis esineb, kui kasutaja täidab ajutiselt viibiva põhiülesannet vähemoluliste tegevustega. Näiteks internetis surfamine, kuniks fail alla laeb. See on sarnane esimese mehhanismi, tegevuse kattumisega, välja arvatud selles, et täitvad tegevused on tavaliselt vähemtähtsad ja katkestakse

peale teadet, et põhitegevuse käsilolnud toiming on lõppenud. Kolmandaks, ajutine ümberlülitumine (*temporary task switching*), mis esineb siis, kui kasutaja rakendab keskkonnast saadud informatsiooni tõstmaks teadlikkust ja planeerimaks tegevusi ilma põhitegevust viivitamata. Seda võib pidada ka mitte tõeliseks tegevuse vahetamiseks, vaid pigem kui ajutist fookuse ümbersuunamist. Näiteks teavitusakna lugemine ei ole „tõeline“ ülesande vahetamine, kuid aitab tänu saadavale informatsioonile edasisi tegevusi planeerida. Viimaseks käitumisviisiks on eesmärgi põhine ümberlülitumine (*goal-related task switching*), mis esineb, kui kasutaja lülitub ümber sama eesmärgiga tegevuste vahel. Näiteks faili kopeerimise ajal selle kohta lisainfo lugemine. (Paul, Komlodi & Lutters, 2015: 29-31)

Ülesannete vahetamine ei ole alati nii lihtne. Nagu eelnevalt on välja toodud, on *multitaskimiseks* vajalik teatud sorti iseloomujooni ning stiimulit, välist või sisemist katkestajat. Leroy (2009) leidis, et ülesannete vaheline üleminek mõjutab kuivõrd haaratult inimesed tegelevad järgneva ülesande täitmisega. Kui eelnev ülesanne ei ole lõpetatud või sooritati seda madala ajasurve mõjul (*low time pressure*), siis tekitab see üleminekul raskusi ning järgneva ülesande soorituse edukus väheneb. Selleks, et tähelepanu ülejääk (*attention residue*) oleks väike ning sooritus kõrgetasemeline on vajalik nii see, et eelmine ülesanne oleks lõplikult sooritatud, aga ka see, et sooritus on toimunud tugeva ajasurve ajal (*high time pressure*). Siinkohal on oluline, et edukas üleminek ühelt ülesandelt ei seisne ainult eelneva ülesande lõpetamises. Isegi, kui ülesande lõpetamine on ilmselge, esineb inimestel raskusi mõtetes eelmisest ülesandest lahti laskmisel. See raskus väljendub omakorda tähelepanu puudujäägis järgmise ülesande sooritamisel - inimesed ei jäta juba tehtud ülesandele mõtlemast ning üleminek eelmiselt eesmärgil uuele võib osutuda küllalt keeruliseks (Leroy, 2009: 178).

### **1.5.1. Strateegiad tegevuste järjekorra määramisel ja ülesannete haldamisel**

Szumowska ja Kossowska (2016) keskendusid inimese *multitaskimise* võimekusele eelkõige lõpetamisvajaduse (*need for closure*) vaatenurgast ning nende tulemused viitavad sellele, et erinevates tingimustes kasutatakse erinevaid multitaskimise strateegiaid.

Teatud tingimustes, näiteks kõrge ümberlülitumise võimekuse (*shifting ability*) ja ülesannete madalama raskusastme juures, võib lõpetamisvajadus *multitaskivat* sooritust edendada. Lõpetamisvajadus määrab *multitaskiva* soorituse mõlemat pidi - see on seotud kergetes tingimustes täpsusega põhitegevuses ja keerulisemates tingimustes täpsusega kõrvaltegevuses (Szumowska & Kossowska, 2016).

Paul, Komlodi & Lutters vaatlesid otsustamise strateegiad kui tegevuste prioriseerimist ja haldust. Tegevuse prioriseerimine (*task prioritization*) on ülesande valimine võimalikku olulisust silmas pidades. Tegu on kombinatsiooniga mitmetest teguritest, mis aitavad inimesel otsustada, kas teatele peaks tähelepanu pöörama kohe või hiljem. Otsus prioriteedi kohta tehakse kolme tunnuse aluse. Esiteks, teate päritolu (*notification source*), kus olulisust käesoleva tegevuse suhtes määratakse selle järgi, kes on teate saatja. Teiseks, teate eesmärk (*notification purpose*), kus olulisust käesoleva tegevuse suhtes määratakse selle järgi, mis on teate eesmärk. Suurim huvi on nende teadete osas, mis teavitavad ootamatust olukorrast, eriti kui tegu on kiireloomulise või kriitilise infoga. Samas, juhul, kui kasutaja ei saa sellele teatele kohe reageerida, on tegu pigem segajaga. Kolmandaks, teate olulisus (*notification importance*), kus olulisuse määrab kiireloomulisus. Samas, madala olulisusega ülesandeid ei ignoreerita vaid planeeritakse hilisemaks (Paul, Komlodi & Lutters, 2015: 29-30).

Siinkohal on asjakohased Leroy (2009) tulemused, mis näitavad, et isegi kui inimesed on oma käitumise põhjal keskendunud ühe ülesande sooritamisele ja ei *multitaski*, siis nende mõtted ei pruugi olla sellele samale ülesandele täielikult kontsentreeritud. Teisisõnu, *multitasking* võib olla ka viis, kuidas vaim opereerib kontekstis, kus tuleb hallata mitut ülesannet, tegevust või vastutust samaaegselt (Leroy, 2009: 179).

Paul, Komlodi & Lutters (2009) kirjeldavad tegevuse haldust (*task administration*) kui mitme ülesande fookuse ja sujuvuse (*flow*) kontrolli protsessi. Teated soodustavad haldust andes märku, kunas kasutaja saab käsiloleva ülesande juurde naasta või uuele ülesandele üle minna, maksimeerides nii oma töö efektiivsust. Nad toovad välja kolme nende teadetele põhinevat tegevuste haldamise käitumisviisi. Esiteks, tegevuse planeerimine (*task planning*), kus kasutaja toetub teadetele oma edasise töö organiseerimisel (teateaken, millegi lõpetamisest, valmis saamisest). Kasutaja eeldab uut tegevust või ümberlülitamist ja püüab kontrollida järjekorda, milles tegevuses toimuvad. Teiseks, tegevuste aja kavandamine (*task scheduling*), kus kasutaja teeb otsuseid kuidas optimaalseimalt ümber lülituda. Siin kombineeritakse ülesannete kattumist (*overlapping*) ja täitmist (*filling*) planeerimise (*planning*) ja prioriseerimisega (*prioritization*) määramaks oma tegevuste tegemise järjekorda. Kolmandaks, tegevusele reageerimine (*task response*), kus kasutaja peatab või lükkab edasi käesoleva tegevuse selleks, et hoolitseda uue tegevuse eest. Neid teateid seostatakse eelkõige ülesande täitmise või kõrge prioriteediga tegevusega. Tehnilise lahenduse puhul, kus on võimalik kohe vajaliku reageerimiseni liikuda ja ümber lülituda, väheneb vajadus konteksti vahetuseks. See võimaldab kasutajal kiiremini oma põhilise ülesande juurde tagasi pöörduda ja seeläbi minimaliseerida katkestusest tulenevat

segadust. (Paul, Komlodi & Lutters, 2015: 30-31)

Kui Paul, Komlodi ja Lutters (2015) keskenduvad pigem tähelepanu jagamise võimalikele jaotustele, siis Leroy (2009) lisab siia juurde olulise välise teguri. Tema silmis ei pruugi kognitiivselt käesolevale ülesandele rohkem fokuseeritud oleku seisneda vaid segajate väljalülitamises. Vastupidi, aja surve võib olla ülesande lõpetamisele kasumlik, sest see hõlbustab üleminekut ühelt ülesandelt teisele, mislõpuks paraneb järgneva ülesande sooritus. Kui inimesed saavad valida, millisele ülesandele keskenduda, siis saab nende sooritust tõsta. Oluline on mõista, mida aitaks inimestel ülesannete vahetamisel oma mõtteid eelmise ülesande juurest eemale saama, kui nad peavad juba järgmisele ülesandele keskenduma. Tema soovib selle asemel, et nõuda ülesandega töötamist ajal, mil inimene ise tajub tähelepanu puudujääki, suunata neid hoopis minema tagasi seda puudujääki tekitava ülesande juurde, et see selle siis ajapiirangu sees lõpetada. (Leroy, 2009: 179)

Ka Paul, Komlodi & Lutters keskendusid tööprotsessi segamise mehhanismidele. Nende silmis on segamised (*task disruptions*) põhitegevust negatiivselt mõjutavad katkestamised (*interruptions*). Tegevuse segamine nõuab kasutajatelt takistamise mõju minimeerimist ja potentsiaalse segamise vähendamist. Nad kirjeldavad kahte segamise haldamise strateegiat (*task disruption management strategies*). Esimene strateegia eeldab katkestuse efekti ja tagajärgede mõistmiseks töö konteksti määramist. Kui kontekst on selge, siis on võimalik hinnata, kas segaja on seotud käsiloleva tegevusega. Kui hinnangu tulemusena takistavad segajad töö sooritamist, siis võidakse luua nii-öelda teadetevaba tsoon (*no notification zone*), mille tulemusena blokeeritakse keskendumise eesmärgil kõik teated. Teine strateegia tüüp on ülesande stabiliseerimine (*task stabilization*), kui kasutaja saab segava teate ja valmistub ajutiselt oma põhitegevuselt fookuse ümberlülitamist. Kõrvaltegevus sooritatakse eesmärgiga naasta põhitegevuse juurde tagasi. (Paul, Komlodi & Lutters, 2015: 30-31)

Leroy (2009: 178) väitab, et kui inimesed kogevad ülesande sooritamisel ajasurvet, siis see suurendab ülesande lõpetamise järgselt nende enesekindlust oma võimekusse, mis omakorda aitab edukalt uuele ülesandele üle minna. Ta nendib, et kuigi ülesande sooritamine suurema ajasurve ajal on keerulisem saavutada, on nende koostoime mõju kõige suurem luues kõige parema keskkonna tähelepanu hajumiseta ja parema sooritusega ülesannete vahetamisel.

Kokkuvõttes iseloomustab *multitaskivat* käitumist tööprotsessi ajal olukorrad, kus inimese tegevused võivad kattuda, aega täita, lühiajaliselt fookuse mujale juhtida või ühe eesmärgi nimel ümber lülituda. Tegevuste haldamiseks kasutatakse nii planeerimist, ajakava paika panemist kui



olulisele teatele reageerimist. Samas edukaks ümber lülitumiseks ning järgneva ülesande heatasemeliseks sooritamiseks on vajalik eelkõige aja surve. Vastasel juhul ei suuda inimesed mõtetes tähelepanu uuele tegevusele fookusseerida.

## **1.6. *Multitaskimise* uurimused Eestis kontekstis**

Eestis on *multitaskimist* puudutavaid uuringuid läbi viidud nii bakalaureuse- kui magistritöödena. Antud teemapüstitusele kõige lähem on Mändmets Maarja-Eeva magistriöö „Koosolekutekultuur ja osalejatepoolne IKT-vahendite kasutamine PRIA näitel“ (2011). Kuid see töö keskendub vaid koosoleku protsessile ning uurib töötajate suhtumist elektrooniliste vahenditega *multitaskimisse* koosolekute ajal. Sotsiaalmeediaga *multitaskimist* on uurinud ka Liis Velsker oma magistritöös „Kontaktid traditsiooniliste meediakanalitega Facebooki kaudu“ (2014), samas antud töö keskendus Facebooki kui meediakanali avamisele ning töötamise vaatenurgast *multitaskimist* ei vaadeldud. Ajakasutusele keskendus ka Piret Tikva (2013) magistritöö „Naiste ja meeste ajakasutus: erinevused paralleeltegevuste ja põhitegevuste kontekstis“. See töö uuris eelkõige just vaba aja kvaliteeti ja naiste ajakasutust, seega ka siin töös ei leia *multitaskimine* töö käsitlemist.

Kuigi *multitaskimine* on maailmas laialdaselt uuritud valdkond, ei ole just töötamise kontekstis vaatlevad uuringut veel Eestis läbi viidud.

## **1.7. Uurimisküsimused**

Käesoleva töö eesmärk on lähemalt uurida, kuidas Eestis *multitaskivat* tööprotsessi tajutakse ning milliseid strateegiaid inimesed *multitaskiva* käitumisega seostavad ja/või rakendavad. Eelkõige huvitab, kuidas mõjutab aja tajumine seda, kuidas mõistetakse *multitaskimist* töötamise kontekstis..

Antud teema avamiseks püstitasin kolm uurimisküsimust:

1. Kuidas mõistetakse *multitaskimist* tööprotsessi käigus?
2. Kuidas räägitakse ajast, kui räägitakse *multitaskimisest*?
3. Millised tegevuse vahetamise strateegiad esinevad tööprotsessis?

## 2. METODOLOOGIA

### 2.1. Meetodi valik

Ajakasutamise uurimiseks kasutatakse tavaliselt vaatlust või jälgimist varjuna (nt Rosen, 2013; Wajcman, 2015), käitumise kodeerimist (nt Mikal jt, 2014) küsitlusi (nt Chinchanchokchai jt, 2015; Myrick, 2015; Southerton & Tomlinson, 2005;) ja/või intervjuusid (Southerton & Tomlinson, 2005; Wajcman, 2015).

Minu uurimustöö koosneb kahest etapist, nendest esimese viisin läbi seminaritöö raames (kaitstud jaanuar 2016). Selles esimese etapi, *multitaskiva* tööprotsessi kaardistamise, raames kasutasin paberikandjal etteantud struktuuriga päevikut. Antud uurimuse tulemusi selle töö raames ei kajasta, küll mainitakse päevikut mitu korda intervjuudes.

See töö keskendub teisele etapile, mille käigus kasutasin semistruktureeritud intervjuusid. Kõik osalejad on arvutiga töötavad inimesed, kes rääkisid oma töö tegemise protsessidest, seega ei saa neid lugeda ekspertintervjuudeks, küll aga osalejaintervjuudeks.

Minule kui vähekogenud uurijale oli semistruktureeritud intervjuu plussiks selle ülesehitus. Semistruktureeritud intervjuu puhul aitab igale uurimisküsimusele vastuseid leida üks vastavat teemat käsitlev küsimuste plokk, mis avatakse vestluse käigus tekkivate lisaküsimustega (Lepik jt, 2014). Taoline vajadus küsimuste järjekorda paindlikult suhtuda ja täiendusi paluda tulenes sellest, et kõik osalejad töötavad küll arvutiga, kuid erinevatel ametikohtadel ja on erineva töökogemusega. Semistruktureeritud intervjuu puhul kasutatakse varem koostatud intervjuukava, aga muuta võib küsimuste järjekorda ja esitada lisaküsimusi (Lepik jt, 2014). Range küsimuste järjekorra ja sõnastuse puhul ei oleks olnud võimalik igale osalejale intervjuu esimeses osas - igapäevane tööprotsess - personaalselt läheneda. Semistruktureeritud intervjuu kava võimaldas küsida täpsustusi, selgitusi ning paluda tuua lisanäiteid või teha kõrvalepõikeid etteantud küsimuse järjekorras.

### 2.2. Valimi moodustamine

Valimi moodustamine toimus lumepalli meetodil, täpsemalt kahe „lumepalli“ kaudu.

Valim koosnes üheksast täiskohaga arvutiga töötavatest täiskasvanutest, kelle töötamise aeg antud organisatsioonis oleks vähemalt 1a. Selle piiri seadsin põhinedes Zhang & Zhang (2012: 1889) väitele, et üksik olek suurendab märkimisväärselt erineva meediaga multitaskimise hulka. Lühema ajaperioodi puhul võiksid tulemused olla õppimisperioodist ja suuremast järelevalvest tulenevalt

erinevad. Osaleja 2 vahetas päevikute täitmise ning intervjuude läbiviimise vahepealsel ajal töökohta. Kuna intervjuu ajaks oli sisseelamise periood lõppenud ning ametikoht (ja seeläbi ka tööülesanded) jäid üldistatult samaks, siis kaasasin töö teises etapis ka selle osaleja olenemata lühemast tööstaažist intervjuu läbiviimise hetkel.

Täiskoormusel töötamine oli oluline kriteerium, kuna väiksema koormuse puhul oleksin päevikutest saanud nii lühikese täitmisaja tulemuseks tunduvalt piiratuma andmete hulga. Ligipääs arvutile on arvutiga *multitaskimise* eelduseks (jättes välja nutitelefonide jms meediumite kaudu toimuva tegevuse), seega oli oluline, et tegu oleks just arvutiga töötamisega.

Valim koosnes üheksast osalejast – seitsmest naisest ja kahest mehest. Osalejate vanus jäi vahemiku 25 – 35a, v.a. osaleja 5, kellel vanust 45 – 49a. Aggeri (2011) sõnul on tänapäeva nooremale generatsioonile omane, et aega nähakse dünaamilisena. Antud töös huvitasid mind eelkõige nende inimeste tulemused, kelle puhul taolist eeldust teha ei saa ehk siis mitte nn Z-generatsiooni kuuluv vanusegrupp.

Osalejad 1 – 3 töötasid spetsialistina suures IT – asutuses, osalejad 4 – 8 spetsialistina turismifirma kõnekeskuses ja osaleja 9 klienditeenindajana kaubanduskeskuses asuvas sisustussalongis (töö hõlmab suures osas ka veebipoe ja e-mailide haldust). Osalejad 1 – 3 töötasid fikseeritud tööaja alusel esmaspäevast reedeni. Ülejäänud osalejad töötasid mitteregulaarse graafiku alusel (ei ole kindlaksmääratud pikk – lühike nädal vms).

Osalejate tööstaaž IT asutuses ja sisustuspoes oli keskmiselt 2a, kõnekeskuses 7a.

Siinkohal on oluline märkida, et osalejad 4 – 8 täitsid esimeses etapis päevikut tavapärasest tunduvalt väiksema töökoormuse perioodil ning intervjuudes tuuakse seda ka korduvalt välja. Madala töökoormuse perioodil uuringu läbiviimine ei olnud teadlik valik vaid kokkulangevus (turismitööstuses toimusid lühikese aja jooksul mitmed olulised sündmused – Eestis rahvusliku lennukompanii pankrot, Egiptuses lennuki alla kukkumine ning Pariisis terrorirünnak). Intervjuude läbiviimise ajaks oli olukord nõ normaliseerunud.

### **2.3. Andmete analüüsi käik**

Allpool on kirjeldatud andmete töötlemise protsessi.

Intervjuud viisin läbi märts-aprill 2016. Intervjuu aja ja koha valisid osalejad ise. Intervjuu kava on väljatoodud Lisas 1. Küsimused koostasid oma töö teemast lähtuvalt jagades uurimisprobleemi “Kuidas tajutakse aega *multitaskiva* tööprotsessi käigus“ kolmeks alajaotuseks. Esiteks tööprotsess, mille küsimustega palusin osalejatel kirjeldada oma tööpäeva ning

otsustusstrateegiaid. Teiseks *multitaskimine*, mille raames palusin osalejatel oma sõnadega mõistet avada ja näitlikustada. Kolmandaks ajataju, mille raames küsisin, millistes olukordades ja millistel tingimustel osaleja *multitaskib*. Kuna multitaskimine võib esineda ka problemaatilise internetikasutusena (Chinchanchokchai, 2015; Székely, 2015; Thatcher jt, 2008) siis viimased küsimused on seotud aja kasutamisega seotud süütundega. Sissejuhatava osana palusin osalejatel meenutada päeviku täitmise perioodi. Kokkuvõttes palusin osalejal ise meie jutuajamine kokku võtta.

Intervjuude läbiviimise järel transkribeerisin kõik intervjuud kasutades *Express Scribe Transcription Software* tarkvara ning *Microsoft Office Wordi*.

Andmete kodeerimiseks kasutasin QCMap.org *online* keskkonda, mis võimaldas kodeerida kogu materjali uurimisküsimuse kaupa. Alljärgnevalt on esitatud uurimusküsimused koos vastava kodeerimisjuhendiga.

Esimese etapina keskendusin *multitaskimise* mõiste kodeerimisele. Kuna sõnaline eelistus ei olnud antud töö rõhuasetuse puhul oluline, siis eraldi *multitaskimise* ja *rööprähklemise* eristamist ei pidanud vajalikuks välja tuua. Oluline oli välja selgitada, milliseid sisulisi tegevusi osalejad *multitaskimise* mõiste all mõistavad. Koodid põhinevad Paul, Komlodi & Lutters (2015: 29-30) väljatoodud jaotusele, millele lisasin kategooriad ei ole kuulnud ja muu. Esmakordse analüüsi tulemusena lisandus uus kategooria – pädevus, oskus.

Koodiühikuks oli terve või osaline lause.

### **Uurimisküsimus 1: Kuidas mõistetakse *multitaskimist* tööprotsessi käigus?**

#### **A. ühe asja sooritamine korraga**

- a. ümberlülitumine
- b. katkestamine
- c. kordamööda

#### **B. mitme asja sooritamine korraga**

- a. eesmärgid
  - i. sama
  - ii. erinevad
  - iii. täpsustamata

- b. aja täitmine
- C. ei ole kuulnud
- D. muu
- E. oskus, võimekus

Järgnevalt keskendusin sellele, kuidas tajutakse aega *multitaskiva* tööprotsessi käigus. Selleks vaatasin inimeste toodud näiteid ja situatsioonikirjeldusi määramaks, kas inimene tajub aega pigem monokroomselt, polükroomselt või annavad kirjeldused märku dünaamilisest aja mõistmisest. Keelekasutuse võtsin aluse, toetudes Rosa näitele, et inimeste ajakasutuse muutumine ajutiseks on eelkõige jälgitav nende keelekasutuse kaudu (2009: 99).

Monokroomset aja mõistmist kodeerisin kui tegevused, mis on selgelt teineteisele järgnevad – kõige enam väljendatud, kui teen seda *siis* teen seda. Polükroomset aja tajumist kodeerisin kui tegevused, mis on selgelt teineteisega koos toimuvad – kõige enam väljendatud, kui teen seda *ja* seda. Dünaamilise ajakasutuse kodeerimine oli kõige keerulisem, sest seda väljendati eelkõige sõnade *ja* ning *siis* kombinatsioonina. Olukordades, kus kirjalikust transkriptsioonist jäi rõhu asetusest arusaamiseks väheseks, kasutasin võimalust üle kuulata intervjuude lindistused.

Koodiühikuks oli siinkohal terve kirjeldus – vastavalt sellele, milline kood sobis kogu näite üldistamiseks. Igale sõnale keskendumine oleks pikemate kirjelduste korral domineerima jäänud ning lühemad näited oleksid jäänud tahaplaanile.

Siinkohal on oluline märkida, et antud sõnu *siis* ning *ja* võidi kasutada ka kujul, mis ei väljenda *multitaskiva* protsessi käigus aja tajumist (näiteks *siis* väljendamiseks *sellisel juhul*). Sellised näited jätsin kodeerimata.

## Uurimisküsimus 2: Kuidas räägitakse ajast, kui räägitakse *multitaskimisest*?

- A. Monokroomselt
  - a. teen seda *siis* seda
  - b. teen seda, teen seda
  - c. teen seda *siis* seda , teen seda
- B. Polükroomselt
  - a. teen seda *ja* seda

b. teen *sellel ajal* seda

c. teen *vahepeal* seda

C. Dünaamiliselt

a. teen seda *ja siis* seda

i. teen seda *ja siis* seda

ii. teen seda *siis* seda *ja siis* seda

iii. teen seda *ja* seda *ja siis* seda

iv. eelnevad variandid, kus inimene on teinud pausi (st transkriptsioonis märgitud kui koma)

D. muu (määramata)

Viimaseks kodeerisin kohad, kus osalejad olid toonud näiteid ja selgitusi, mille alusel nad oma tööd planeerivad - kas ja mille järgi järjekorda loovad, millest tööd alustavad, mis põhjusel katkestavad, mille alusel tagasi pöörduvad jms. Jaotuses põhinesin Paul, Komlodi & Lutters (2015: 29-31) jaotusele, millele lisasin kategooria muu.

Koodiühikuks oli sõna või lause.

**Uurimusküsimus 3: Millised tegevuse vahetamise strateegiad esinevad tööprotsessis?**

A. Prioriteet

a. allikas; kes on ülesande andnud

b. olulisus/kriitilisus (asutuse maine osas oluline)

c. tähtaeg

B. oskused/teadmised

C. ülesande kirjeldus

a. põnev, huvipakkuv

b. tüütu

c. raske

D. kui otsustatakse aega täita

E. ajakulu (kui mahukas ülesanne on)

F. muu

Intervjuude läbiviimisel ja hiljem läbitöötamisel jäi silma, et mõned osalejad toovad selgelt välja, et nende silmis ei ole mingit tüüpi tegutsemine kas võimalik või ei pea nad seda *multitaskimiseks*. Selliste juhtude märkimiseks kasutasin vaid kahe valikuvõimalusega kodeerimist.

***Multitaskimine ei ole võimalik/see ei ole multitaskimine.***

A. *multitaskimine* ei ole võimalik

B. see ei ole *multitaskimine*

## **2.4. Meetodi kriitika**

Kvalitatiivne uurimisviis on oma olemuselt subjektiivne. „Kvalitatiivne sisuanalüüs loob uurijale võimaluse valikulise tõendusmaterjali kogumiseks, mis toimub sageli mitteteadlikult, uurijale meelepäraste hüpoteeside kinnitamiseks, ning kunagi ei saa olla kindel, et seda pole juhtunud.“ (Lepik jt, 2014). Veelgi enam, kvalitatiivse uurimuse raames intervjuu kasutamise miinuseks on oht kasutada kas intervjuuküsimuste koostamisel või esitamisel tahtmatult kallutavaid küsimusi, st et intervjuueerija esitab küsimusi, mis sisaldavad teatud eeldusi (Lepik, 2014). Kuigi püüdsin seda võimalikku probleemi intervjuude koostamisel ja läbiviimisel silmas pidada, pean tunnistama, et vähe kogunud uurijana see iga intervjuu puhul ei õnnestunud. Kogunud uurija oleks oskusliku vestluse juhtimisega võinud saada täpemaid kirjeldusi ja teemade avamist.

Teiseks meetodikriitiliseks kohaks on andmete analüüs. Nagu toovad välja Lepik jt (2014) on kvalitatiivse uurimuse puhul arvulistest tulemustest olulisem leida ja ka omavahel seostada niisugused koodid ja kategooriad, mis võtaks kokku analüüsitava teksti kas kesksed ja/või uurimisküsimuste seisukohast olulised tähendused. Ma lõin kategooriad ja klasterdasin neid suuremateks üksusteks esmakordselt. On võimalik, et neid andmeid oleks võinud kodeerida ja lahterdada teisiti ning seeläbi saavutada ka erinevad tulemused.

Kolmandaks ei tohi unustada minu kui uurija rolli. Kvalitatiivses uurimuses on intervjuueerijal mängida aktiivne roll, sest just tema kuulamis-, jälgimis- ja tõlgendamisoskused mõjutavad seda, millised on uurimisprotsessi ja tulemused (Lepik jt, 2014). Püüdsin intervjuude läbiviimisel silmas pidada, et minu eelnevate kogemuste ja tõekspidamiste mõjutused oleksid võimalikult väikesed, kuid ma puutusin intervjuudega kokku esmakordselt ning tagantjärele tunnen, et intervjuudes

esineb puudusi. Eelkõige tegin selle vea, et selle asemel, et lasta osalejatel enda sõnadega rääkida laskusin pigem intensiivsesse dialoogi, tihti püüdes tõlgendada ja ümber sõnastada osaleja öeldut. Selline katkestamine ei andnud osalejatele võimalust ennast täielikult väljendada.

Lõpetuseks, sama uurimisküsimust oleks võinud uurida ka teiste meetodite kaudu. Ühe võimalusena võiks kasutada *think-aloud* vaatlust või erinevaid tehnilisi võimalusi (pilgu jälgimist, kaameraga salvestamist, taustal andmeid koguvat *äppi*. Siinkohal pean oluliseks, et taoliste tehniliste võimaluste kasutamine võimaldab koguda suure hulga andmeid, kuid ei ava küsimust, kuidas inimesed ise aega sealjuures tajuvad. Taolise vaatenurga alt uurimiseks on siiski mõistlik anda osalejale võimalus oma tööprotsessi ja otsustusi kommenteerida.



### 3. TULEMUSED

#### 3.1. Kuidas mõistetakse *multitaskimist* tööprotsessi käigus?

Küsimusele „Mis on sinu jaoks *multitaskimine*?“ vastati üldistatult kui mitme asja tegemine sama aja jooksul. Siiski saab selle jaotuse omakorda jagada kaheks suureks vastandlikuks leeriks. Esiteks mitme asja sooritamine ajaperioodi jooksul samaaegselt (edaspidi kui mitme asja sooritamine). Teiseks mitme asja sooritamine vahepeal tegevusi katkestades või korda mööda sooritades (edaspidi kui ühe asja sooritamine). Üheksast osalejast kaks pidasid *multitaskimist* mitte tegevuseks, vaid inimese võimekuseks või pädevuseks.

Järgnev Tabel 1 iseloomustab vastuse jaotumist nende kolme suurema grupi vahel. Kõige enamlevinum vastus oli mitme asja sooritamine erinevatel eesmärkidel (korduvalt kasutati ka väljendit paralleelselt). Teistest rohkem esines ka aja täitmist ning tegevuse katkestamist.

Tabel 1 . Osalejate küsimusele „Mis sinu jaoks on *multitaskimine*?“ vastuste jaotumine.

Osaleja	Mitme asja sooritamine				Ühe asja sooritamine			Oskus, pädevus
	Eesmärk			Aja täitmine	Ümberlülitumine	Katkestamine	Kordamööda	
	Sama	Erinev	Määramata					
O1	0	2	0	0	4	0	1	0
O2	1	6	1	5	4	1	2	0
O3	0	0	0	10	0	0	0	4
O4	2	5	0	2	0	5	0	8
O5	5	10	1	6	1	4	1	1
O6	0	3	0	0	1	1	0	3
O7	0	6	0	0	0	6	2	0
O8	2	3	0	1	0	2	0	2
O9	3	6	0	1	0	3	2	0
Mitu inimest märkis	5	8	2	6	4	7	5	5
Mitu korda märgiti	13	41	2	25	10	22	8	18

### 3.1.1. *Multitaskimine* kui mitme asjaga korraga tegelemine

*Multitaskimist* kui mitme tegevuse samaaegselt sooritamist toodi välja veel omakorda kolmes alljaotuses – mitme tegevuse sooritamine ühe eesmärgi täitmiseks, mitme tegevuse sooritamine mitme erineva eesmärgi täitmiseks või mitme tegevuse sooritamine aja täitmiseks ehk vaid esimese eesmärgi saavutamiseks. Mitme tegevuse sooritamine mitme erineva eesmärgi täitmiseks ning aja täitmiseks erinevadki selle poolest, et esimesel juhul soovib inimene lõpetada kõik korraga käsilolevad tegevused, aja täitmise korral kõrvaltegevuse lõpetamine tähtsust ei oma.

#### **Mitme asjaga samaaegselt tegelemine, üks eesmärk**

Samal eesmärgil erinevate tegevuste sooritamise all märgitakse eelkõige erinevate süsteemide kasutamist, mis on vajalikud ülesande sooritamiseks.

*O2: ühel ekraanil on see asi, mida ma testin lahti. Ja teisel on see, kust ma võtan infot, mida ma siis testin. Kas siis [projektihaldusprogramm – J.S] või see testplaani dokument või mingi muu dokument. Vahel on ka mõlemas aknas sama asi, mida ma testin, lihtsalt eri kohtadest.*

*O8: No, viimase hetke reisirid on enamasti alati multitaskimine, sa käid nii palju programme läbi, või neid süsteeme. Ja mõnikord näiteks tahab ainult lennukipileteid, et siis sa pead nii [lennubroneerimisprogramm – J.S] kammima kui ka [pakettreisei programm – J.S] ja kõiki muid süsteeme ja asju.*

*O9: See, et ma räägin telefoniga [kolleegiga – J.S] ja ma samal ajal siis teengi siis oma seda mingisugust programmi asja seal. Ja kui ta mulle räägib mingist asjast ja kui mul võimalus on, siis ma kohe proovin selle järgi ka.*

#### **Mitme asjaga samaaegselt tegelemine, mitu eesmärki**

Erinevatel eesmärkide saavutamiseks tegevuste sooritamise all tuuakse eelkõige välja paralleelseid tegevusi, mis toimuvad samal ajal ja mida soovitakse saavutada. See selgitus on ühtlasi ka kõige levinum viis *multitaskimist* mõista.

*O3: Mis minu jaoks nagu näide oleks see, et sa oled koosolekul. Sa jälgid samal ajal maili ja Skype ja võib-olla vastad mõnele küsimusele, samal ajal, kui koosolek on. Ja samal ajal suudad jälgida seda, et mis nüüd esitleja siis parajasti ütleb. Et see on nagu selline hea näide.*

*O5: No jah, no näiteks lennupiletid on müüdnud, teen Bali majutuspakkumist. Võtab jube palju aega selle pärast, et hästi palju on vaja seal läbi tuhnida ja otsida. Mul tuleb sisse päringi Stockholmi lennupiletite kohta. Teen vahepeal selle ära, siis teen lähen teen edasi, siis helistab keegi ja küsib kohe telefoni teel mingit asja. Tegelen sellega ära ja siis teen jälle edasi. No mingi sihuke.*

*O9: Ma tean, et ma olen multitaskinud niimoodi, et ma teen programmis kõõki, samal ajal räägin telefoniga ja noh, ehk siis trükin samal ajal või siis teen midagi arvutis.*

### **Aja täitmine**

Aja täitmise puhul on tegu eelkõige süsteemi laadimise või kelleltki vastuse ootamise aja täitmisega. Viivitusaja täitmiseks sooritatav kõrvaltegevus on üldjuhul lihtsam kui käsilolev ülesanne, tihtilugu on tegu millegi kontrollimise või meelelahutusega.

*O2: kui on mingi selline asi, kus on väga palju sellist nagu ... nagu väikseid hetki, kus sa pead ootama [...]Ja siis kümme sekundit on mul nagu siis mingi asja kõrvalt, lihtsalt tegelengi sellega, vaatan selle video ära ja siis tegelen oma asjaga edasi.*

*O5: Sa ei jää ju tegelikult passima ja ootama sinna arvuti äärde, et kunas sulle siis vastatakse. Et loogiline, et sa tegeled samal ajal mingite teiste asjadega ka.*

#### **3.1.2. Multitaskimine kui ühe asjaga katkendlikult tegelemine**

Kuigi osalejad kasutasid multitaskimise selgitamisel väljendit „mitme asjaga tegelemine samal ajal“, teevad siia gruppi kuuluvad inimesed vahet üksikutel tegudel ja pikemal sooritamise protsessil. Multitaskimine on nende jaoks kui mitme asja segamini sooritamine, kas vahepeal ühe ülesande pikem katkestamine või kahe (või enama) ülesande korda mööda tegemine.

#### **Ülesande katkestamine teise ülesande sooritamiseks**

Kui käsilolev ülesanne jäetakse pooleli selleks, et sooritada uus, tavaliselt kiireloomulisem ülesanne. Kui see on lõpetatud, siis pöörduakse tagasi oma esmase ülesande juurde.

*O4: et tuleb mingi teine teema, sõidab sisse ja siis ma nagu võtan ta vahele ja üritan nagu ära teha*

*O6: Siis ma vastan kliendil küsimusele, jätan otsimise pooleli.*

*O7: Siis ma samal ajal tegelen muude asjadega vahepeal, mis on nagu kiiremad. Siis teen*

*mingi aja pärast jälle seda mahukamat asja edasi.*

### **Kordamööda tegutsemine**

Kui korraga on käsil mitu ülesannet, mis kõik on erinevad. Kusjuures ülesannete järjed võivad olla väga erineval tasemel. Kahe või enama ülesande lõpetamine samaaegselt ei ole oluline.

*O1: Et sa ei tee neid asju, kahte asja tegelikult korraga, vaid sa teed neid kordamööda.*

*O5: No mina ütleks, et ee, mitme asjaga korraga tegelemine ja tõepoolest noh, selles mõttes, noh, päris korraga sa mitme asjaga tegeleda ei saa, eks ole. [...] Et tegelikult sul on see asi pooleli, aga sa tegeled teisega ka. Ja tegelikult isegi kolmanda ja neljandaga. Ja siis heliseb telefon ja siis tegeled sa veel viiendaga ka vahepeale natuke. [...] Saab kattuda ühe kliendiga lõpetamine ja teisega alustamine, aga päris niimoodi ei saa olla, et mul oleks nagu mingi noh nelja-viie inimese asjad korraga niimoodi tegelemises.*

#### **3.1.3. Multitaskmine kui võimekus**

Üheksast osalejast kaks pidasid *multitaskimist* pädevuseks või/ja võimekuseks tegeleda mitme asjaga samaaegselt või kiirelt ümber lülituda. Sealjuures Osaleja 6 väljendas arvamust, et temal sellist oskust ei ole.

*O4: Kui seda seletada, siis sa oled multifunktsionaalne, et sadat asja saad korraga ja valdad sadat valdkonda. [...] hästi kiire, nagu oskad ennast hästi kiiresti ümber lülitada, erinevatel teemadel nagu oled nagu ... noh sujuvalt nagu lähed ühelt teemalt teisele ja nagu ... et noh, sul nagu ei ole, ei teki nagu mingeid pause või tõrkeid või selline oled nagu ... pädev oled nagu mitmes, mitmes valdkonnas.*

*O6: Et nagu suudab kahte asja nagu korraga teha. [...] Ega, kuna ma ise olen selline, kes suudab ainult ühele, ühele asjale korraga keskenduda, siis ma ei tea, mida see täpsemalt tähendab, et sa suudad mitmele asjale korraga keskenduda*

Mitmed teised osalejad pidasid *multitaskimist* küll eelkõige tegevuseks, kuid seostasid seda samuti oskuse või võimekusega ümber lülituda.

*O1: Kui mõned ütlevad, et nad on hästi head multitaskimises, siis nad on lihtsalt, osakavad hästi kiiresti, nii-öelda oma aju suunata ühest kohast teise*

### 3.1.4. *Multitaskimine ei ole võimalik/see ei ole multitaskimine*

Nagu on näha ka Tabelis 1, siis osalejad märgivad mitme asjaga tegelemisest rääkides üldjuhul rohkem kui ühte alljaotust. Siiski on ka osalejaid, kes teevad selget vahet, mida nemad multitaskimiseks ei pea või, et seda, mida nemad multitaskimiseks peavad, see ei ole võimalik.

*O9: [...]ma klõpsin seal arvutis niikuinii ringi, mul on vaja otsida ühest kohast mingi asi ja teisest kohast mingi asi ja kolmandast veel mingi kolmas asi. Selles mõttes, et kui ma kirjutan alguses, hakkan seda pakkumist kirjutama, siis lõpus ma jõuan sinna tehnika juurde, mis ma otsin kõik ühe kindla lehe pealt välja onju. Aga ma niikuinii klõpsin arvutis erinevatel lehtedel ja asjade peal ringi, seda ma ei pea multitaskimiseks.*

*O1: Mina ei usu multitaskimisse, et seda on võimalik teha. Et, inimene ei tee mitte mitut asja korraga, vaid ta siis lülitab erinevate asjade vahel hästi kiiresti ennast ümber lihtsalt.*

*O2: Vaat, ma olen saanud sellisest asjast aru, et sellist asja nagu, mida mõeldakse üldiselt multitaskimise all, sellist asja ei ole olemas. Või see ei ole võimalik nagu.*

*I: Ma sa siis üldiselt selle all mõeldakse?*

*O2: Mitme asjaga ühel ajal tegelemine. Paralleelselt. [...]. Aga selline ... nagu tööalaselt ... ma võtan enda, enda tööd, seal ma ei saa kahe suure projektiga samaaegselt nagu tegeleda.*

### 3.2. **Kuidas tajutakse multitaskides aega?**

Multitaskimist seostatakse eelkõige vajadusega kiirel ajal ülesanded sooritatud saada. Kui aega on piisavalt omas tempos tegutsemiseks, siis üldjuhul ei multitaskita või eelistatakse seda mitte teha.

*I: Mis sa arvad, kas sa multitaskid pigem kiiremal ajal? Või pigem, siis kui tööd on vähem?*

*O9: Kiiremal ajal.*

*I: Kiiremal ajal?*

*O9: Jah, siis on rohkem asju, mis nõuavad tähelepanu.*

*O4: ...aga seda ma teen ainult siis kui ma pean olude sunnil. Ma nagu, väga paralleelselt ei tee tavaliselt niimoodi asju, mulle ei meeldi neid niimoodi teha. [...] Rahulikumal ma olen nagu, ei näe selles sageli nagu vajadust. Et siis kiiremal ajal, siis kui on ... tõesti mingi kiire kiire asi, mis vajab kohe lahendust. Siis peab multitaskima.*

Leidmaks vastust uurimisküsimusele, kuidas tajutakse aega multitaskiva tööprotsessi käigus

vaatlesin inimeste toodud näiteid ja situatsioonikirjeldusi määramaks, kas see on pigem tegudest lähtuvalt episoodiline/etapiline või tegutsemistest tulenevalt pikemaajaline/perioodiline. Antud jaotust iseloomustavadki aja tajumise viisid – monokroomne ja polükroomne. Nendele lisandub viis tajuda aega dünaamiliselt, ehk eelneva kahe vahepealsena.

Alljärgnev Tabel 2 toob välja osalejate jaotumise nende kolme grupi vahel. Tõepoolest, kõige enam kirjeldusi sobitusid dünaamilise ajataju kategooriasse. Siiski kaldusid osalejad ka selle jaotuse puhul pigem monokroomse või polükroomse aja kirjeldamise poole. Mõningatel juhtudel on vahe selgelt eristatav. Osalejad 1, 2 ja 6, kes ei pidanud samal ajal kahe asja tegemist võimalikuks, ei kirjeldanud ühtegi olukorda, kus selline tegutsemine oleks registreeritud. Samas Osaleja 9, kes ei pidanud sama ülesande sooritamiseks vajalike süsteemide samaaegset kasutamist *multitaskimiseks*, ei kirjeldanud ühtegi monokroomse ajatajumise situatsiooni.

Tabel 2. Osalejale kõige omasem *multitaskimise* väljendus ja ajataju jaotus monokroomseks, dünaamiliseks ning polükroomseks

Osaleja	Monokroone	Dünaamiline	Polükroomne	Multitaskiv tööprotsess
O1	8	14	0	kordamööda
O2	3	10	0	kordamööda
O3	4	0	6	aja täitmine
O4	3	2	1	pädevus
O5	3	3	4	kordamööda
O6	2	0	0	ei olnud kuulnud, pigem võimekus (endal ei arva olevat)
O7	3	4	3	katkestamine
O8	2	4	5	katkestamine, kordamööda tegemine
O9	0	6	4	katkestamine, kordamööda tegemine
<b>Kokku näiteid</b>	28	43	23	

### 3.2.1. Multitaskimine ja monokroomne aja tajumine

Siia alla kuuluvad need situatsioonid, mida kirjeldati kas „siis“ või pausiga (transkriptsioonides kui koma). Taoline kõnepruuk annab märku sellest, et osaleja näeb iga kord, kui ta tegevust vahetab, et eelmine tegevus on selleks hetkeks lõppenud. Näiteks Osaleja 1 allolev näide koosneb kolmes episoodist ja nendevahelisest ümberlülitumisest: testimine (testimise lõpp) *chatt* (*chati* lõpp) testimine.

*O1: Et sa ikkagi üks hetk testid, siis lülitad ennast ümber ja et chatid kellegagi ja siis lülitad uuesti ümber, et testida mingit asja. Et sa ei tee neid asju, kahte asja tegelikult korraga, vaid sa teed neid kordamööda.*

### 3.2.2. Multitaskimine ja polükroomne aja tajumine

Siia alla kuuluvad need situatsioonid, mille kirjeldamisel kasutati väljendit „ja“ või „seal vahel“. Taoline kõnepruuk annab märku selles, et osaleja näeb iga kord, kui ta tegevust vahetab, et eelmine tegevus ei ole lõppenud. Niikaua kuni üks tegevus on poolik, on tegu selle ülesande sooritamise ajaperioodiga. Näiteks Osaleja 7 allolev näide koosneb ühest perioodist, mille jooksul tegeletakse mitme ülesande sooritamisega: mahukama pakkumise koostamine, samal ajal kiire kõne vastuvõtmine ja tegutsemine ning seejärel mahuka töö juurde tagasi pöördumine. (Mahuka

pakkumine koostamist ei ole lõpetatud!)

*O7: mahukama pakkumise jooksul [...]et tuleb vahepeal mõni kõne sisse. Mingi asi, millega on vaja kiiresti tegeleda. Siis see mahukas asi jääb tahaplaanile. Siis ma **samal ajal** tegelen muude asjadega **vahepeal**, mis on nagu kiiremad. Siis teen mingi aja pärast jälle seda mahukat asja **edasi**.*

### 3.2.3. Multitaskimine ja dünaamiline aja tajumine

Siia alla kuuluvad need situatsioonid, mille kirjeldamisel kasutati erinevaid väljendeid, mis annavad märku sellest, et erinevate käsilolevate tegevustega seostatakse erinevaid ajaperioode. Ühe tegevuse sooritamise perioodi raames võidakse teha lühiajalisi teise tegevuse etappe.

Southerton & Tomlinson (2005) kirjeldavad dünaamilise aja tajumise situatsiooni kui olukorda, kus piirid tegevuste vahel on efektiivsemaks ülesannete sooritamiseks kadunud. Mitmed autorid peavad aja dünaamiliselt mõistmist *multitaskimisest* arusaamise vajalikuks eeltingimuseks (Kenyon, 2008; Southerton & Tomlinson, 2005; Székely, 1015).

*O7: Kui mul on vaja emaili näiteks üks lause kirjutada, siis ma olen kirjutanud ka selle **kõne ajal** selle lause ära. Kui mul on pikem pakkumine vaja koostada, siis ma loomulikult kõne ajal seda ei jõua seda. Ja ei tee ka. Ja oleneb ka muidugi jah, kõne puhul kui klient lihtsal küsib sellist üldist infot, mille **kõrval** saan seda lauset kirjutada, siis ma seda teen. Aga kui ta küsib mingit sellist konkreetset asja, et ma pean talle midagi vaatama, siis ma noh teise asjaga **samal ajal tegeleda ei saa**. Et oleneb jällegi.*

*O8: [teeb mahukamat puhkusereisi pakkumist – J.S] Kui ma [postkasti-JS] vaatan, **siis** mul on vahepeal mingeid vastuseid ja tõesti on seal, et ma maksin ära või mis iganes, **siis** ma väljastan need piletid ja toimetan sellega **lõpuni** ära jah. Ja **siis** teen selle puhkuse nii-öelda või selle mahuka asja **edasi**.*

### 3.3. Millised tegevuste vahetamise strateegiad esinevad tööprotsessis?

Alljärgnev Tabel 3 annab ülevaate, mis tunnusest lähtuvalt Osalejad ülesandeid haldavad. Tegu on vastustega küsimusele „Mille järgi sa hommikul otsustad, mida sa tegema hakkad?“, täpsustavatel küsimusele, „Mille järgi sa siis otsustad ....“. ning osalejate enda välja toodud situatsioonide ja näidete kirjeldustega.



Tabel 3. Mille alusel otsustatakse tööde järjekord, ja võimalik *multitaskingimine*.

Osaleja	Tähtaeg, kiire	Allikas	Maht	Olulisus, kriitilisus	Kui on aega	Ülesande iseloom	Oskused, teadmised
O1	4	6	2	1	0	0	0
O2	0	3	0	1	0	0	0
O3	2	3	4	2	3	0	0
O4	4	0	1	0	1	0	0
O9	3	1	1	2	0	1	0
O5	3	2	4	0	0	2	2
O6	2	0	0	0	0	0	0
O7	1	0	2	0	1	0	0
O8	1	0	0	1	1	1	0
Mitu inimest märkis	8	5	6	5	4	3	1
Mitu korda märgiti	20	15	14	7	6	4	2

Kõige enam leidis mainimist tähtajast lähtuv otsustamine.

*O8: Enamasti ma otsustan selle järgi, kui lähedal reis on.*

*O1: Tavaliselt kõigepealt need, mis on vanema versiooni numbriga, ehk et, mis rutem hakkavad välja minema.*

Korduvalt toodi välja ka allikast lähtumist – kes on selle ülesande info edastanud.

*O2: Ülemus ütles.*

*O3: Ma nagu prioritseerin, oma peas nagu mõtlen, et see ei ole nii oluline, et ta nagu tal homme kell kaheksa hommikul on vaja. Et saab hakkama.*

*O9: Kes rohkem karjub, selle järgi.*

Suurt rolli mängib otsustuses ka ülesande sooritamiseks kuluv ajamaht. Pigem sooritatakse kiiremini saavutatavad tegevused eelisjärjekorras.

*O5: Kui on ütleme sellised asjad, millega ma tean, et seal on näiteks kolm-neli asja postkastis, mis igaüks võtab ütleme viis kuni kümme minutit, siis lihtsalt selleks, et mul oleks nagu võimalikult, pärast võimalikult parem keskenduda noh sellele keerulisele, raskele, mõnikord nõmedale asjale, noh siis selleks ma teen need väiksed asjad eest ära, et nendega on nagu ühel pool.*

*O1: Kui on väike asi, siis teed kohe ära, sest tead, ta muidu käib ja tüütab koguaeg niikaua kuni see tehtud saab.*

*O7: Sest ma näen, et noh mõnele kliendile saab ühe lausega mingi asja ära vastata, et las ta saab oma vastuse parem kätte. Teisele mul läheb võib-olla läheb tund, võib-olla rohkem.*

Ülejäänud leidsid mainimist vähemal määral ja eelkõige võrdluses teiste prioriteedi seadmise põhjendustega.

## 4. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON

### 4.1. Järeldused

*Multitaskimist* tööprotsessi käigus kirjeldati kõigi osalejate poolt esiti kui mitme asja tegemist samal ajal, kuid edasised vastused jagunesid selgelt kolme kategooriasse. Neist viimane, *multitaskimine* kui pädevus või oskus tegevusi vahetada, on üllatuslik. Kuigi mitmed autorid on pidanud ümberlülitumise oskust *multitaskimise* üheks eelduseks (Dabbish jt, 2011; Zhang & Zhang, 2012; Wajcman, 2015), ei ole *multitaskimist* kui pädevust eelnevalt vaadeldud. Kuna antud töö valim on väike ning üheksast osalejast kaks pidasid *multitaskimist* võimekuseks ja mitmed mainisid seda kui osa *multitaskimisest*, siis see on teemakäsitlus, mida tasuks kindlasti edasi uurida, aga millele ma antud töös edasi ei keskendu.

*Multitaskimise* jagunemine ühe asja sooritamiseks ja mitme asja sooritamiseks on üllatuslikult vastandlik. Ühe asja sooritamine ei tundu esmapilgul *multitaskimisena* (ja mitu osalejat tõid selle seisukoha ka välja), kuid siinkohal on oluline mõista, et sellisel juhul on tegu kindla mõttelaadiga, et ühel ajahetkel on võimalik teha vaid ühte konkreetset asja. Taoline aja tajumine on esindatud ka teoreetilises raamistikus, näiteks Konova ja Chiang (2015) väide, et ühelt tegevuselt teisele liikumine loob illusiooni, et üksteise järel toimuvad tegevused toimuvad tänu *multitaskimisele* nii järjestikku, et tunduvad samaaegsed. Ehk, neile osalejatele on omane monokroomne aja tajumine ning *multitaskimine* väljendub seega ühe töö katkestamises ja vahepeal teise ülesandega tegelemises või korda mööda tegutsemises. Kusjuures, *multitaskimine* kui ühe asja tegemine korraga võib sellisel juhul olla ka ümberlülitumine teisele teemale, isegi, kui selle ülesande sooritamist sellel hetkel ette ei võeta. Need tulemused sobituvad hästi väitega, et “*multitaskimine* võib olla ka viis, kuidas vaim opereerib kontekstis, kus tuleb hallata mitut ülesannet, tegevust või vastutust samaaegselt” (Leroy, 2009: 179).

*Multitaskimine* kui mitme asja tegelemine samal ajal on teoorias enim levinud viis *multitaskimist* mõtestada (Dabbish jt, 2011; Southerton & Tomlinson, 2005; Kenyon 2008; Rosen jt, 2013 jmt). Sellisel juhul on tegu mõttelaadiga, et ühe ajaperioodi jooksul on võimalik teha mitut asja. *Multitaskimine* väljendub seega kahe või enama ülesande sooritamises paralleelselt. Siinkohal on oluline märgata vahet – eelmine, üks tegevus korraga grupp näeb seda kui kordamööda tegemist või katkestamist - olenevalt ühele või teisele tegevusele pühendatud ajast.

Mitme asja korraga tegelemine jaguneb veel omakorda kaheks - samal või erinevatel eesmärkidel sooritatavad tegevused - neist esimene märgib eelkõige ühe ülesande raames erinevate süsteemide

kasutamist (ka sellise tööprotsessi kohta väljendasid osad osalejad arvamust, et tegu pole mitte *multitaskimise*, vaid tavapärase töö tegemisega). Teine, erinevatel eesmärkidel *multitaskimine* on selle kõige traditsioonilisem definitsioon. Antud töös leidis kinnitust Paul, Komlodi & Lutters (2015) edasiarendus kahe asja sooritamiseks ja aja täitmiseks. Viimasel juhul kasutatakse põhiülesande sooritamise viivitusaega sellise kõrvalise tegevusega tegelemiseks, mille lõpetamine selle ajaperioodi sees ei ole oluline (tihitilugu meelelahtuslik paus). Samas kahe asja sooritamine märgib kahe erineva ülesande lõpetamist sama aja sees. Kuigi nende kahe viimase jaotus võib tunduda kattuv, teevad antud uurimuses osalejad *multitaskimisest* rääkides nendel tegevustel selgelt vahet. Paul, Komlodi & Lutters (2015) keskendusid oma töös teateakende rolli uurimisega, kuid antud tööst on näha, et need tulemused on igati laiendatavad ka väljaspoole teateakendel põhinevaid käitumisviise.

Seega, kuidas mõistetakse *multitaskimist*, on tihedalt seotud ajatajuga. Väliselt sarnast tegusemist võivad inimesed mõista väga erinevatel viisidel (nt töö katkestamine versus aja täitmine). Selleks, et mõista *multitaskimist*, on vaja teada, kuidas selle käigus mõtestatakse tööprotsessi ja tajutakse mainitud „sama aega“.

Ka nendes tulemustes on tegu vastandlike leeridega – need, kes tajuvad tööprotsessi jäiga tegevuste jadana ja need, kes usuvad, et tegevused ei toimu ilmtingimata teiste arvelt. Kusjuures esimesse gruppi kuuluvad osalejad, kes tajuvad *multitaskides* aega üksikute tegevuste kaudu, ei pea *multitaskimist* kui mitme asja tegemist samal ajal võimalikuks. Nende nn ajaühik on selleks liiga väike ja piiritletud vaid ühe teo sooritamiseга. Siiski, kõige enam situatsioone kirjeldasid dünaamilist aja kasutamist, mis olevalt olukorrast võib olla nii monokroone kui polükroomne. Taolised tulemused kinnitavad mitme autori väljatoodud vajadust näha aega dünaamilisena (Southerton & Tomlinson, 2005; Kenyon 2008; Rosa, 2009).

Otsuseid oma tegevuste osas, sh kas, kunas ja mil viisil *multitaskida*, tehakse lähtuvalt tegevuse kiireloomulisusest või päritolust – mida lähemal on ülesande tähtaeg ja mida olulisemaks hinnatakse ülesande edastajat, seda tõenäolisemalt asutakse kiiremal ajal *multitaskima*. Rahulikuma töötempo puhul ei pea osalejad *multitaskimist* vajalikuks, sellisel juhul hindavad nad oma olemasolevat tööaega piisavaks, et vajalikud ülesanded sooritada. Siiski eelistatakse kiirelt lahendatavad asjad teha esmajärjekorras, et seejärel mahukamate ülesannete juurde asuda.

## 4.2. Diskussioon

Antud teema valimisel ning uurimisküsimuste püstitamisel, ei olnud ma kindel, millised tulemused

osalejaintervjuude põhjal välja kooruvad. Minu huvi äratas see, et mitmed autorid on välja toonud, et eduka *multitaskimise* üks tingimus on ajasurve. Samas, paljud nendest uurimustest on läbi viidud laboratooriumi kontrollitud tingimustes, kus aeg on üks kõige lihtsamini kontrollitav väline tegur, piisab vaid anda osalejatele ajalimiit ülesande sooritamiseks ja ajasurve on tagatud (Katidiot & Taatgen, 2014; Paul, Komlodi & Lutters, 2015; Szumowska ja Kossowska, 2016). Mina suhtun taolistesse eksperimendi käigus läbiviidud uurimustesse skeptiliselt, kuna tihtilugu puudub sellistel katsetel kontrollgrupp, kellele taolisi limiite ja seega ajasurvet ei rakendata ja seetõttu ei saa neid tulemusi pimesi tõena võtta. Seetõttu soovisin lähemalt uurida, kuidas aega tajutakse ja *multitaskimist* mõtestatakse just igapäevase tööprotsessi mitte eksperimendi käigus.

Tulemuseks on üllatavalt vastandlikud arusaamad samadest sõnadest „mitme asja tegemine samal ajal“. Taoline vastandlikkus sobitub töö alguses toodud teoreetiliste lähtekohtadega, et *multitaskimise* mõistmiseks on vaja näha edasi aegunud primaarseid ja sekundaarseid tegevusi eristavast mõttemallist ja mõista aega dünaamilisena. Aga unustada ei tohi neid, kes aega selliselt ei taju, neid, kelle jaoks kahte asja ühe ajaühiku sisse mahutada ei ole võimalik. Siinkohal koorubki välja antud töö olulisus. Selleks, et teooriast ja uurimustest oleks lugejal võimalik üheselt aru saada, peab välja tooma, mis antud käsitluse raames **ei ole** *multitaskimine*. Vaid nii on lugejal võimalik mõista, mis **on** *multitaskimine*. Multitaskimine kui mitme asja tegemine sama aja jooksul tähendab tulenevalt aja tajumisest monokroomselt, polükroomselt või dünaamiliselt vägagi erinevaid lähtepunkte. Dünaamiliselt aega tajuvad osalejad ei pea eraldi etappide kaupa tegutsemist *multitaskimiseks*. Need, kelle silmis saab ühel ajahetkel teha vaid ühte asja, ei pea *multitaskimist* kui sellist üldse võimalikuks.

Antud töös ei ole *multitaskimine* selgelt defineeritud ja kitsendatud. Seda põhjusel, et antud töö eesmärk ei olnud tõestada, et üks või teine multitaskimise mõistmise viis on õigem. Minu soov oli saada ülevaade sellest, kuidas *multitaskimist* on võimalik mõista, seda aja tajumisest piiritlemata. See, et mainimist leidsid kõik ülalkäsitletud teoreetilise käitumisviisid ja arusaamad, millele ootamatult lisandus *multitaskimise* tõlgendamine pädevustena, annab märku sellest, et *multitaskimisest* rääkides ei saa seda võtta iseenesest arusaadava mõistena. Kui artiklite ja raamatute autorid püstitaksid selgelt, mida nemad *multitaskimiseks* ei pea, siis oleks lugejal võimalik saada infot selle kohta, millisest mõttelaadist tulenevalt materjaliga tutvuda. Taoline ühtlustumine oleks valdkonnale kasulik, sest aitaks nii uurijatel kui ka lugejatel teineteist paremini mõista ja *multitaskimist* efektiivsemalt uurida.

### 4.3. Tuleviku uurimissuunad

Aja tajumist ja *multitaskimist* on antud tulemustest inspireerituna võimalik uurida mitmel erineval suunal. Esiteks tuleks lähemalt uurida *multitaskimise* kui pädevuse mõistmist. Antud uurimuse puhul oli tegu ootamatu tulemusega, mis pisut erineva valimi puhul ei oleks pruukinud välja tulla. Seega, selle grupi, kes mõistavad multitaskimist kui pädevusena, uurimisel on vajalik põhjalik eeltöö valimi valikul.

Teiseks oleks huvitav uurida monokroonselt ja dünaamiliselt *multitaskivat* aega tajuvate gruppide erinevusi oma võimekuse ja saavutuslikkuse tajumisel. Leroy (2009) leidis, et kui eelnev ülesanne on esiteks lõpetatud ja teiseks sooritati seda kõrge ajasurve mõjul, siis toimub ülesannete vaheline üleminek kõige sujuvamalt ning järgneva ülesande soorituse edukus tõuseb. Seega kõigi eelduste kohaselt peaksid need inimesed, kes peavad *multitaskimist* ühe asja tegemiseks kordamööda, katkestades sooritama üleminekuid kõige sujuvamalt ja saavutama teise grupiga võrreldes paremaid tulemusi (nende jaoks on iga tegutsemine kui episood ja iga üleminek tähendab selleks hetkeks lõpetatud tegevust). Ka Szumowska ja Kossowska (2016) tulemused viitavad sellele, et lõpetamisvajadus võib *multitaskivat* sooritust edendada.

Kolmandaks tasuks uurida raskusi tekitavaid hetki ja probleeme *multitaskimisel*, eriti väheuuritud Eesti kontekstis. Taolisel uurimusel oleks kõige praktilisem väljund, eeldusel, et tulemused võimaldavad teha soovitusi antud juhtudel käitumiseks.

Ja loomulikult tasuks edasi uurida ka käesolevat teemakäsitus - aja tajumine *multitaskiva* tööprotsessi käigus. Omakorda huvitav oleks kasutada suurema valimi puhul *think aloud* meetodit, kus inimene töö ajal kommenteerib oma otsuseid ja tegusid. Sellisel juhul oleksid andmed rohkem teemat avavamad, kui näiteks lahendus, mis näeb ette, et taustal kogub andmeid äpp. Seda intervjuudes arutatud taustal andmeid koguva *äppi* lahendus.

### 4.4. Eneserefleksioon

Üks suuremaid probleeme, mis antud töö puhul ette tuli, oli transkribeerimine. Minu jaoks oli raske transkribeerida nii, et trükitud kujul oleks selgelt arusaadav, kuhu on osaleja pannud näidete ja situatsioonkirjelduste puhul rõhu - kas tegu on samaaegsel toimuvate sündmuste (ja) või vahepeal lõpetatud sündmustega (siis). Või kasutati neid sõnu pigem teises võtmes, näiteks *siis* kui *sellisel juhul* sünonüümina. Mitmel juhul pidin intervjuude lõigud uuesti üle kuulama, ainult transkriptsioonis jäi väheks. Kuna intervjuude läbiviimine oli minu jaoks väga huvitav ja kaasahaarav, siis olin korduvalt teinud selle vea, et laskusin liigsesse dialoogi, mitte ei palunud

osalejal teemat veel rohkem avada. Edaspidi lasen osalejatel rohkem ise oma sõnadega rääkida, selle asemel, et püüda nende ideid kokku võtta ja tagasi peegeldamisele keskenduda.

Teine raskust tekitav koht oli uurimisküsimustele tervikliku kategooriate süsteemi loomine – korduvalt selgus alles kodeerimise käigus, et esialgu kirja saanud kategooriad ikkagi kattuvad või vastupidi, kategooriate vahele olid jäänud augud. Seetõttu tuli kategooriad mitmel juhul ümber sõnastada, vajalikud lisada või mittevajalikud eemaldada. Arvestades, et minu jaoks oli tegu esmakordselt sellist tüüpi uuringu läbiviimisega, on selline katsetamine igati arusaadav ja loomulik, kuid siiski tekitas see andmete analüüsi etapis frustratsiooni ja sihi kaotamise tunnet. Tänu sellisele kogemusele oskan edaspidi enne analüüsi käiku koostada terviklikumad kategooriate jaotused ja märgata võimalikke puudujääke.

Positiivsest küljest tähendas selline kategooriate katsetamine seda, et mul tuli süveneda oma uurimisküsimustesse ja analüüsida, mis on kõige õigem viis neid küsimusi ja tulemusi esitada. Kui tulemused hakkasi välja kooruma, siis oli juba keeruline oma mõtetega ettenähtud piiridesse jääda.

Peavalu valmistasid ka mõningad korralduslikud küsimused. Intervjuude läbiviimiseks osalejatega ühise aja leidmine oli keeruline ning mitmel juhul ei õnnestunud seda esimesel kohtumisajal läbi viia, sest plaanid pidevalt muutusid. Wajcmani (20015) järgi ongi graafikuga tööga inimestel raske kohtumisteks ühist aega leida. Sealjuures muutis olukorra keeruliseks see, et graafikuga tööl olen nii mina ise kui ka osalejad 4-8.

Tegu oli väga huvitava protsessiga ja ma ise tunnen, et olen edukalt sooritanud selle, mida bakalaureusetööga saavutada tuleks.

## KOKKUVÕTE

Antud töö eesmärgiks oli leida vastus küsimusele, kuidas tajutakse *multitaskiva* tööprotsessi käigus aega. Taoline probleemipüstitus on oluline, sest kuigi *multitaskimist* nähakse kõige üldistanumalt kui mitme asja tegemist samal ajal, siis erineb see ajaühik, mille raames *sama aega* silmas peetakse. Monokroomse ajatajumise puhul on *multitaskiv* tööprotsess erinevate tegude järgnev jada. Polükroomselt aega tajuvatele inimestele on tegu pigem pikema perioodina, mille raames viiakse läbi erinevaid tegusid ja mis lõppeb ülesande lõpliku sooritamisega. Dünaamiline aja tajumine on viis tajuda aega perioodina, mille raames sooritatakse erinevaid tegevusi, kas kordamööda või samaaegselt, sealjuures perioodi ei pruugi lõppeda ühe ülesande sooritamisega, sest järgmisega on juba alustatud.

Töö esimeses osas, teoreetiliste lähtekohtade peatükis tõin välja üha kiireneva elutempo kujunemise tagamaad, mis omakorda on viinud vajaduseni mõista aega dünaamilisena. Ühedimensiooniline aja idee on midagi, millest tuleks tehnoloogia ajastul edasi vaadata – pidev ühenduses olek on muutnud aja tajumise staatiliselt ajutiseks ning paljudele ei ole aeg enam range ühesuunaline tegevuste järgnevus. Seejärel keskendusin ajasurve tekke mehhanismidele, mis on üheks *multitaskiva* tööprotsessi eelduseks. *Multitaskimise* esilekutsumiseks on lisaks seda soodustavatele isikuomadusele vaja stiimulit - välist või sisemist takistajat. Teoreetiliste lähtekohtade peatükk lõppes *multitaskivat* tööprotsessi kirjeldavate käitumisviiside ja strateegiate ülevaatega. Seejärel püstitasin uurimisprobleemi ja tõin selle avamiseks kasutatud uurimisküsimused. Intervjuu tulemuste analüüsimiseks lõin kitsaste kategooriate süsteemi, mida ma hiljem süstemaatiliselt laiemateks kategooriateks klasterdasin.

Läbiviidud intervjuude tulemusena ilmnas, et *multitaskimise* mõiste ja aja tajumise puhul jagunetakse kaheks – nende jaoks, kes mõistavad *multitaskimist* kui mitme asja tegemist samal ajal, aga ei pea seda sealjuures võimalikuks, on aja tajumine selgelt monokroomne. Nende jaoks, kes tajuvad aega dünaamilise või polükroomsena, et pea järjestikku sooritatud tegusid *multitaskimiseks*. Taoline vahet tegemine on märk sellest, et isegi kui *multitaskimise* mõiste avamiseks kasutatakse identseid sõnu, ei mõisteta nendega samu olukordi. Taoline eristumine on oluline teadmine, mida tuleks arvesse võtta *multitaskimise* uurimise tulemuste esitlemisel. Kui töö autor märgib, *mis on multitaskimine*, siis ei pruugi kõik seda samaselt mõista. Alles siis, kui tuua välja, *mis ei ole multitaskimine*, on võimalik vahet teha, kuhu autor oma ideede ja tulemustega sobitub. Kuniks sellist vastandumist välja ei tooda, ei ole *multitaskiva* tööprotsessiga tegelevate autorite töödega tutvudes kindlustunnet, et asju nähakse samamoodi. Ajataju vaevalt, et vaid



sõnadega muuta õnnestub. Selle heaks näiteks on intervjuudes avaldatud arvamused, kus monokroomselt aega mõtestavad inimesed ei pea võimalikuks polükroomset aja tajumist. Nad küll saavad aru polükroomse aja ideest, kuid ei pea seda võimalikuks. Seetõttu peangi oluliseks, et selleks, et lugejale oleks uurimuse kontekst mõistetav, ongi vaja välja tuua just need kohad, mis piiritlevad selle, kuidas lugeja peaks antud tööd lugedes aega mõistma.

Töös leidis käsitlemist ka *multitaskiva* tööprotsessiga seotud mehhanismide kaardistamine. Siinkohal leivad kinnitust peatükis 1.5 välja toodud mehhanismid: kui tööpäevas esineb hetki, mil tuleb otsustada, kas ja mil viisil *multitaskida*, siis tehakse otsus eelkõige põhinedes ülesande kiireloomulisusele (tähtajast) ja päritolule (kellelt ülesanne või informatsioon saadi).

Vastust taolisele probleemipüstitusele nagu “Kuidas tajutakse *multitaskiva* tööprotsessi käigus aega?” on huvitav, kuid keeruline saavutada. Ainuüksi üheksa inimese intervjuu põhjal on lubamatu üldistada tulemusi laiemale üldsusele. Kuid vastuse kordumisest võib järeldada, et ma sain kaardistada vähemalt osa enamlevinud ideedest ajataju kohta. Siiski, oleks vajalik läbi viia suuremahulisem uurimus, mille põhjal oleks ehk võimalik välja tuua kindlamaid seoseid erineva aja tajumisviiside ja *multitaskimise* mõistmise, võimalik, et ka käitumisviiside vahel. Selle tulemusena oleks võimalik välja töötada raamistik, mis kaasaks kõiki *multitaskimist* puudutavaid uurimusi ning selgitaks, miks mõned omavahel kattuvad, samas kui teised nende kõrvale ei sobitu või lausa vastanduvad. Käesolev bakalaureusetöö on minu jaoks esimene samm sellel põneval suunal.

## SUMMARY

### **How people perceive time when multitasking at work. Using the example of workers in Tartu.**

The main goal of this work was to find the answer to the question how people perceive time when multitasking at work. This kind of questioning is important because even though in most generic way, multitasking is seen as doing multiple tasks at the same time, the unit and meaning of the same time varies. When time is seen as monochromic, the working process means the sequence of various actions. When people perceive time as polychromic it is a rather a longer period, in which they will perform different tasks and it results in the accomplishment of the task. The dynamic way of seeing time is to see it as a period of time, in which they perform various activities, either alternately or simultaneously, but the time period does not necessarily finish at one task execution because next one has already begun.

In the first part of the study I gave the overview of the theoretical starting points as the development of accelerating pace of life, which in turn has led to the need to understand time in the dynamic way. In the time of technology, the one-dimensional concept of time is something which should be looked ahead. A constant need to be connected has changed the perception of time from statically to temporary and for many, time is no longer strictly one-way sequence of actions. From there on, I focused on the mechanisms of time pressure as this is seen as one of the requirements for multitasking at work. For multitasking two things are needed - first characteristics to prefer to do multiple thing at the same time and secondly stimulus - external or internal distraction. The chapter concluded with descriptive overview of multitasking workflow behavior and strategies. Then I introduced the central problem of this research and proposed research questions what I used to search for answers to the main issue. To analyze the interviews I created a system of smaller categories. Later I clustered those categories systematically into more broader categories.

Conducted interviews revealed that when talking about the concept of multitasking and time perception the participants were divided between two main groups - those who understand multitasking as doing multiple tasks at the same time, but however, do not believe it is possible, perceive time as monochromic. For those, who perceive time in a dynamic or polychromic way, do not think that performing actions in a sequence is multitasking. Such a distinction is a sign that even if identical words are used to describe multitasking, the meaning of those words may not be the same. Such differentiation is something that should be taken into account when presenting works about multitasking. When the author explains, what is multitasking, then not all may think

the same of it. Only if its clarified, what multitasking is not, it is possible to see where does the authors ideas and results fit in. As long as those confrontations are not noted, it remains uncertain that when talking about multitasking and workflow, things are understood the same way they are meant to. It seems impossible to change the perception of time of others. The ideas that interviewees expressed are good examples – those who perceive time as monochromic do not believe in time perception in polychromic way. They do understand the idea, but don't see it as a possibility. Therefore I think it is crucial to clarify the definition and with that provide the readers a proper context how they should understand author's work.

The work also addressed the mechanisms related to multitasking at work. The results affirmed administrative strategies outlined in Chapter 1.5, that there are moments in a working day, when it is needed to decide whether and in what manner to multitask. These decisions are mainly made based on the urgency (deadline) and the origin of the task (from whom this task or information came from).

To answer to the question *How people perceive time when multitasking at work* is interesting, but difficult to achieve. As there were only interviews with nine people, it is not acceptable to generalize the results to a wider public. Therefore, a study with broader volume should be conducted, to possibly identify the links between different time perceptions and understanding of multitasking definition maybe even between different behaviors of multitasking. As a result, it would be possible to develop a framework that would include all multitasking related studies, and would explain why some overlap with each other, while others do not fit in, or even conflict with them. This study is a first step to this exciting direction.

## KASUTATUD KIRJANDUS

- Agger, B. (2011). iTime: Labor and life in a smartphone era. *Time and Society*, 20(1), 119 – 136.
- Charoensukmongkol, P. (2015). Mindful Facebooking: The moderating role of mindfulness on the relationship between social media use intensity at work and burnout. *Journal of Health Psychology*, 2015 Feb 13, 1 – 15.
- Chesley, N. (2014). Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress. *Work, employment and society*, 28(4), 589 – 610.
- Chinchanachokchai, S., Duff, B.R.L & Sar, S. (2015). The effect of multitasking on time perception, enjoyment, and ad evaluation. *Computers in Human Behavior*, 45, 185 – 191.
- Dabbish, L., Mark, G. & Gonzalez, V. (2011). Why do I keep interrupting myself?: environment, habit and self-interruption. *2011 Annual Conference on Human factors in, computing systems (ACM CHI '11)*, 3127–3130.
- Dewey, J. (2009). The Mania for Motion and Speed. H. Rosa & W. E. Scheuerman (Toim) *High-Speed Society: Social Acceleration, Power, and Modernity*. (lk 61 – 63). The United States of America: The Pennsylvania State University.
- El Ouiridi, M., El Ouiridi, A., Segers, J. & Henderickx, E. (2014). Social Media Conceptualization and Taxonomy. A Lasswellian Framework. *Journal of Creative Communications*, 9(2), 107 – 126.
- Funchs, C. (2014). Digital prosumption labor on social media in the context of the capitalist regime of time. *Time and Society*, 23 (I), 97 – 123.
- Katidiot, I. & Taatgen, N.A. (2014). Choice in Multitasking: How Delays in the Primary Task Turn a Rational Into an Irrational Multitasker. *Human Factors*, 56 (4), 728 – 736.
- Kenyon, S. (2008). Internet Use and Time Use. The importance of multitasking. *Time & Society*, 17(2/3), 283 – 318.
- Khang, H., Han, E. – K. & Ki, E. – J. (2014). Exploring influential social cognitive determinants of social media use. *Computers in Human Behavior*, 36, 48 – 55.
- Kononova, A. & Chiang, Y. – H. (2015). Why do we multitask with media? Predictors of media multitasking among Internet users in the United States and Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 50, 31 – 41.

- Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M. & Strömpl, J. (2014). Intervjuu. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 24.05.2016. <http://samm.ut.ee/intervjuu>
- Leroy, S. (2009) Why it is so hard to do my work? The challenge of attention residue when switching between work tasks. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 168-181
- Mikal, J. P., Rice, R.E., Kent, R.G. & Uchino, B.N. (2014). Common voice: Analysis of behavior modification and content convergence in a popular online community. *Computers in Human Behavior*, 35, 506 – 115.
- Myrick, J.G. (2015). Emotion regulation, procrastination, and watching cat videos online: Who watches Internet cats, why, and to what effect? *Computers in Human Behavior*, 52, 168 – 176.
- Mändmets, M.-E. (2011). *Koosolekutekultuur ja osalejatepoolne ITK-vahendite kasutamine PRIA näitel*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut.
- O'Neill, T. A., Hambley, L.A. & Chatellier, G.S. (2014). Cyberslacking, engagement, and personality in distributed work environments. *Computers in Human Behavior*, 40, 152 – 160.
- Paul, C.L, Komlodi, A. & Lutters, W. (2015). Interruptive notifications in support of task management. *Int. J. Human-Computer Studies*, 79, 20-34.
- Rosen, L.D., Carrier, L.M. & Cheever, N.A. (2013). Facebook and texting made me do it: Media-induced task-switching while studying. *Computers in Human Behavior*, 29, 948 – 958.
- Rosa, H. (2009). Social Acceleration: Ethical and Political Consequences of a Desynchronized High-Speed Society. H. Rosa & W. E. Scheuerman (Toim) *High – Speed Society: Social Acceleration, Power, and Modernity*. (lk 61 – 63). The United States of America: The Pennsylvania State University.
- Southerton, D. & Tomlinson, M. (2005). 'Pressed for time' – the differential impacts of a 'time squeeze'. *The Sociological Review*, 53, 215 – 239.
- Székely, L. (2015). The typology of multitasking activity. *European Journal of Communication*, 30(2), 209 – 225.
- Szumowska, E. & Kossowska, M. (2016). Need for closure and multitasking performance: The role of shifting ability. *Personality and Individual Differences*, 96, 12-17
- Zhang, W. & Zhang, L. (2012). Explicating multitasking with computers: Gratifications and

situation. *Computers in Human Behavior*, 28, 1883 – 1891.

Thatcher, A., Wretschko, G. & Fridjhon, P. (2008). Online flow experiences, problematic Internet use and Internet procrastination. *Computers in Human Behavior*, 24, 2236 – 2254.

Tikva, P. (2013). *Naiste ja meeste ajakasutus: erinevused paralleeltegevuste ja põhitegevuste kontekstis*. Magistritöö. Tartu Ülikool, sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika instituut.

Ulferts, H., Korunka, C. & Kubicek, B. (2013). Acceleration in working life: An empirical test of sociological framework. *Time & Society*, 22 (2), 161 – 185.

Velsker, L. (2014). *Kontaktid traditsiooniliste meediakanalitega Facebooki kaudu*. Magistritöö. Tartu Ülikool, ühiskonnateaduste instituut.

Wajcman, J. (2015). *Pressed for time. The Acceleration of Life in Digital Capitalism*. Chicago & London: The University of Chicago Press.

# LISAD

## Lisa 1. Intervjuu kava

### Kuidas tajutakse aega *multitaskiva* tööprotsessi käigus?

#### Sisejuhatatus:

Suur aitäh osalemast! Ma alustuseks kiirelt täpsustan vajaliku info. Esiteks, intervjuu võtab meil umbes üks tunnike. Saadud andmed kasutan üldistatud ja anonüümsel kujul. Palun kinnita, et võin meie intervjuu andmeid oma bakalaureusetöös kasutada. Aitäh!

Nii läheme edasi päeviku juurde. Millised muljed sul päeviku täitmisel tekkisid?

Kas oli hetki, mil päeviku täitmine tuli päevale kasuks?

Aga kahjuks? Ma mõtlen siinkohal, et segas kuidagigi tööprotsessi?

Kuivõrd erinevad tulemused oleksin ma saanud, kui neid andmeid oleks kogunud *äpp*, s.t sa ise poleks pidanud midagi ülesse märkima?

#### Tööprotsess:

Palun kirjelda mulle oma tüüpilist tööpäeva.

Kuidas sa päeva alustad?

Mille järgi otsustad, mida ja mis järjekorras teed?

Kas kõik tööülesanded on arvutis? Pean siinkohal silmas, kas sul on mingi kaust, päevik vms paber kandjal asjadest ülevaate saamise süsteem?

Kuidas sa järje hoiad?

Kuidas sa päeva lõpetad?

Kuivõrd sa saad ise oma töötempot määrata?

Kas postkasti on alati tühi? Mis juhtub, kui postkast pole tühi?

Kui päeva jooksul tuleb tööd juurde, siis mille alusel sa otsustad, kas ja kunas sa selle ette võtad?

Mis on kõige olulisem- email, kõne, paberile märgitud tööde järjekord?

Kuidas on lood mitte tööalaste lehtedega, kunas sa need lahti võtad? Kas hoiad kogu aeg lahti?

Kui tihti kontrollid? Mida sa seal ootad?

Kas on midagi kindlat, mis teeb tööpäeva meeldivaks?

Mis see on?

Kui tihti seda juhtub?

Kas sa saad kuidagi ise juhtida oma tööd nii, et päev oleks just selline?

Kas on midagi konkreetset, mis teeb tööpäeva ebameeldivaks?

Mis see on?

Kui tihti seda esineb?

Kas sa saad kuidagi ise juhtida oma tööd nii, et päev ei oleks selline?

### **Multitaskimine:**

Mis on sinu jaoks multitaskimine/rööprähklemine? Mida see sinu jaoks tähendab?

Kuivõrd sa tunned, et oled sunnitud seda tegema?

Keskendume korraks tööle- kuidas sa ise hindad, kas sinu amet nõuab *multitaskimist* töökohal?

Miks? Milles see väljendub?

Sinu enda hinnangul, kui palju sa töökohal multitaskid?

### **Ajataju:**

Kas tööpäev läheb sinu hinnangul multitaskides kiiremini, aeglasemalt?

Miks sa nii arvad/tunned?

Oled sa ise tähendanud mingeid kindlaid situatsioone/ülesandeid, mille tegemisel sa rohkem multitaskid?

Mis sa arvad, kas sa teed seda pigem kiirel ajal? Või just madala töötempo/koormuse juures?

Millest see erinevus tuleb?

Kas on selliseid standardolukordi, kus sa tegeled mitme asjaga korraga? Nt infokõne?

Oled sa tähendanud sellist olukorda, kus sa pendeldad erinevate tegevuste vahel?



Mis olukorras need on?

Kuidas sa end siis tunned?

Kuidas sa neist üle saad?

Kuidas on lood sotsiaalmeediaga- kas pendeldad sotsiaalmeedia ja töö või töö ja töö vms vahel?

Oled sa kunagi tundud tööl süütunnet oma ajakasutuse tõttu?

Sa kirjeldasid mulle ennist oma tüüpilist, meeldivat ja ebameeldivat tööpäeva. Mis sa arvad, kuivõrd erinevalt sa nendel päevadel töötad? Just multitaskimist silmas pidades.

### **Kokkuvõte:**

Me olemegi ringiga jõudnud tüüpilise tööpäeva ja multitaskimise juurde. Kuidas sa ise meie jutuajamise kokku võtaksid?

Soovid sa veel midagi lisada.

Suur aitäh sulle osalemast! Et olla kindel, et midagi pole muutunud - kas ma jätkuvalt võin seda intervjuud oma töös kasutada?

## **Lisa 2. Intervjuu Osaleja 1**

Intervjuu toimus intervjuerija kodus, osaleja tööpäeva järgselt. 28.aprill, algusega kell 19:00.  
Kestvus 1 tund 24 minutit.

O1: intervjueritav, osaleja 1

I: intervjuerija

I: Suur aitäh sulle osalemast! Esiteks intervjuu võtab umbes tunnike. Ja saadud andmed kasutan üldistatud ja anonüümsel kujul. Palun kinnita, et ma võin meie intervjuu andmeid oma bakalaureuse töös kasutada.

O1: Võid.

I: Aitäh! Nii, läheme edasi päeviku juurde. Millised muljed sul päeviku täitmisel tekkisid?

O1: (pikk paus)

I: Mäletad veel?

O1: Midagi natuke mäletan küll. Kohati oli seda päevikut põnev täita. Aga vahepeal ta oli päris tüütu isegi. Eriti siis, kui palju teha oli. Siis läks meelest ära, mida tehtud sai ja ... tagantjärele siis ... kulus vahepeal aega, et välja mõelda, et mis ma siis tegin täpselt.

I: Ja miks ta põnev täita oli?

O1: No, endal tekkis parem ülevaade, mida sa päeva jooksul tegid ikka.

I: Tuli sul see ... oli hetki, kui tuli päeviku täitmine kasuks?

O1: Ma ei tea, ta võib-olla ... kuidas nüüd öeldagi ... mul ei tule õige sõna meelde ... tegi nagu ... ta vahepeal, mitte ei motiveerinud, vaid pigem hoidis nagu ... distsiplineeris jah. Vahest. Et vahepeal oli küll, kui ikka vaatasid, et kirja panid, et umbes ...kaksikümmend minutit või kolmkümmend minutit on saanud mitte midagi teha, siis vaatasid küll, et oi, nüüd võiks võib-olla tööd ka teha.

I: Aga oli hetki, kui tuli kahjuks?

O1: Pigem ei olnud, võib-olla mõned üksikud juhud, aga praegu ma ei oska midagi konkreetset küll välja tuua.

I: Ei mäleta enam?

O1: Ei mäleta pigem jah.

I: Mis sa arvad, kuivõrd erinevad tulemused ma oleksid saanud, kui andmeid oleks kogunud *äpp*.

O1: Ma arvan, et minu puhul väga erinevad, selle pärast et ... see sõltub muidugi kõvasti, kuidas see *äpp* töötab. Aga ... mul on hästi palju erinevaid programme lahti ja see mis ma teen ...see ei pruugi olla ...no aktiivne aken, mis mul ees on päris.

I: Kuidas nii?

O1: No näiteks, kui ma jookсутan mingit testi, siis ta võib olla... et see test jookseb taustal. Siis ma loen midagi ja samal ajal ma ... Või ütleme, jätame selle testi ära üldse. Kui mul, näiteks loen midagi, ja ma kõrvalt aknast panen *Youtubest* muusika taustaks mängima, siis jääb see aken aktiivseks, aga ma ikkagi loen, teise ekraani pealt. Ja siis see *äpp* ütleks, et ma istusin selle aja kõik *Youtubes*, aga tegelikult ma ... lugesin, töötlesin materjali läbi.

I: Aga kui sa paberile märkisid, siis?

O1: Siis ma panin ikka, et mis ma tegin. Ja *Youtube* oli siis nõ kõrval tegevusena seal juures. Ehk, et muusika tuli sealt näiteks.

I: Nii, et sinu puhul on ...oleks *äpp* andnud vääramaid vastuseid?

O1: Ma arvan küll jah.

I: Väga huvitav. Midagi muutus ka pärast päeviku täitmist? Sa ütlesid, et see distsiplineeris?

O1: Ma arvan, et väga ei muutunud. Ütleme, ei muutunud jah.

I: Ei muutunud, ok. Tahad veel päeviku kohta midagi lisada?

O1: Ei, ei tahagi. Ei taha jah.

I: Ma veel igaks juhuks küsin, miks ta, miks selle täitmine põnev oli? Mis sa seal silmas pidasid?

O1: Noh põnev võib-olla selle pärast oligi, et andis ülevaatlukuma pildi või sellise, et mis päeva jooksul ... Muidu ikka tead, mis sa päeva jooksul tegid, aga siis sai nagu päeva jooksul täpsemalt vaadata, et mis nagu ... lühemate intervallidega. Mõned asjad, mis meelest ära lähevad õhtuks üldse, et sai tehtud, et siis...

I: Vaatasid siis seal üle oma päeva päevikust?

O1: Ikka vaatasin jah.

I: Ja mis tunne oli?

O1: Mõnipäev oli päris hea, mõnipäev ei olnud nii hea.

I: Sest ei teinud siis tööd nii palju kui oleks tahtnud?

O1: Ei noh, see sõltus sellest ka, et sellel ajal minu arust sellel ajal ei olnud seda tööd nii palju, et siis ta oli ... Võis tunduda jah, et nagu ei ole teinud nii palju. Aga samas nagu asjad said tehtud, mis pidi tegema. Siis oligi, et sai seal võib-olla *Youtubes* tõesti natuke palju aega veedetud. Aga samas paralleelselt said kõrval asjad tehtud. Aga oli ka vist päevi, kus jäid tegemata osad asjad. Aga nüüd ei teagi, kas oli see tänu *Youtubele* või mitte. Või tänu mõnele muule segajale.

I: Kas ...kas päeva lõpus oli seda hetke ka, et üllatusid, et tegid rohkem kui sa ise arvasid? Või pigem vaatasid, et sa tegid vähem?

O1: Ei, ma arvan, et ikka ootuspäraselt umbes.

I: Nii, et hinnangud oli kooskõlas sellega, mis tegelikult oli?

O1: Jah.

I: Ok, väga hea.

O1: Et mul on seal pigem, et ei olnud päeva lõikes vaid nädala lõikes on ... rohkem need asjad. Et kui mõni päev oled laisem, siis teine päev pead tegema lihtsalt niipalju rohkem.

I: Ok, ok. ...Ma lähekski edasi. Kirjelda mulle oma tüüpilist tööpäeva. Näiteks, kuidas sa päeva alustad?

O1: Viimasel ajal olen päeva alustanud niimoodi, et lähen võtan kõigepealt kohvi ja siis süüa võileibu.

I: Nii?

O1: Ja siis selle kõrvale ... vaatan, kas on mõni uus kiri tulnud. Ja siis vaatan nädala ... selle ... ülesanded üle, mis nagu sellel päeval peaks tegema või. Viimasel ajal tavaliselt ongi, et on tulnud mingi uus kiri, et, mis ütleb, et ma pean nüüd midagi hoopis muud tegema kui mul otsese ülemuse poolt antud ülesanded on.

I: Räägi mulle nüüd natuke lähemalt, kustkaudu sulle ülesanded tulevad.

O1: Mulle muidu tulevad ülesanded niimoodi, et minu *teamleader-ile*, ehk et otsesele ülemusele on antud ette projektid, mis peavad ära saama testitud. Selles, mingiks ajaks. Ja siis ta jagab need... laiali tiimiliikmete vahel, kes peab midagi ära tegema. Ja igale projektile on ette määratud, kui kaua umbes võiks aega minna ja ta siis selle järgi annab näiteks, et üks asi võiks võtta kolm päeva, teine kaks päeva, siis annab need kaks ülesannet ja need peaks jõudma nädalaga ära teha

I: Aa, kolm pluss kaks?

O1: Jah. Jaa ... aga mul on praegult tulnud hästi palju vigu, mis on ... otse klientide käest tulnud, et ongi ... versioonid, mis on juba klientide käes. Ja, need on siis kõige prioriteetsemad ja need tuleb siis kohe ära teha.

I: Aga see nädalaplaan jääb ikka kehtima?

O1: Nädalaplaan jääb ikka kehtima. Aga ... siis ma ei jõua, ei saagi nädalaplaaniga valmis, selle pärast et ... neid teisi defekte, või vigu tuleb nii palju vahele, et ... või mitte isegi nii palju vahele ...vaid nad on nii mahukad, et nende tegemine võtab nii palju aega, et nädalaplaani ei jõuagi teha ja siis lükkuvad need edasi. Ja siis keegi teine meie tiimist teeb nad lõpuks ära vahepeal jah.

I: Kas need asjad, mis on tiimi peale kokku lepitud nädalaks, tehakse nagu nädala jooksul siis ära?

O1: No need peaks jõudma nädala jooksul ära. Niimoodi, nagu projektiplaanid kõik paika pandud, et need peaks ära jõudma, sest järgmine nädal tulevad juba uued asjad peale, aga kui ei jõua, siis asjad lükkuvad edasi. Ja, see ei ole just väga hea.

I: Kuidas sul praegu töö juures on? Palju sul tööülesandeid varasemast ootel on?

O1: Mul on neid päris palju hetkel... las ma mõtlen, mingi kaks suuremat projekti on, mis ma pean ära vaatama. Mõlemad on umbes neli viis päeva, umbes. Peaks aega võtma.

I: Mõlemad neli-viis nagu eraldi?

O1: Jah. Ja siis, tulevad uued lisaks peale juba, mis on minu tööülesannete spetsiifilised, et just neid uusi ma tean, et tuleb peale terve ports... mis on ka ... mõned on kaks nädalat, on aega antud, et umbes siis, võiks jõuda ära.

I: Aga kui ei jõua, mis sa teed?

O1: Kui ei jõua, siis ...siis on niimoodi, et no need ajad on antud selle eesmärgiga, et jõuaks mingisse kindlasse versiooni, mis läheb mingil kuupäeval välja. Et sinna jõuaksid need, kas uued arendused või parandused sisse. Ja kui ei jõua ära testida neid asju selleks ajaks, siis on ... variant näiteks, et lükatakse väljalaskmise versioon edasi.

I: Nii.

O1: Mis, vahepeal ei ole hullu. Aga vahepeal sii, kui on... kliendile lubatud, et selleks versiooniks või selleks ajaks saab. Ja siis on nagu ... päris paha. Kui ei jõua. Siis tuleb kliendile jälle öelda, et nüüd lükkub edasi... Ja see edasilükkumine võib-olla, pigem on ta siis... umbes kuu aega juba.

I: Suure varuga siis jah?

O1: Jah, noh, see sõltub ka, kui suur see arendus on, mida ... mida vaadatakse. Või mida tehakse parasjagu.

I: Aga sa ütlesid enne, et on kaks varianti, kui sa ei jõua. Mis see teine variant on?

O1: Teine variant on see, et kui mina ise ei jõua, siis äkki kellelgi teisel on aega ja siis ta saab ka vaadata ka seda sama asja.

I: Teie oma tiimist?

O1: Meie oma tiimist, või siis kuskilt teiselt tiimist keegi.

I: Kas sa pead selle tööülesande siis ise ära jagama või teeb seda siis su ülemus?

O1: See sõltub väga palju projektist. Et kuidas seda saab teha. Et kas ma saan ise jagada ...kui projekt on üks suur mastaapne asi, pigem kus ... ei ole nagu piiritletud, ei saa piiritleda väga täpselt, et siit on selle nagu üks osa, teine osa, kolmas osa. Siis ma nagu ise ütlen, et kui palju ma olen sellest jõudnud vaadata ja siis keegi teine hakkab sealt, teisest otsast või kuskilt midagi tegema. Aga kui on, väga konkreetset saab piiritleda, näiteks, ütleme erinevate programmide kaupa. Näiteks, ma olen selle programmi juba ära vaadanud. Selle, et kolm tükk on veel vaadata. Siis näiteks kaks jääb veel mulle, ühe vaatab keegi teine siis.

I: Ok. Aga ütle mulle veel, kustkaudu sul tööd tulevad? Sul on need postkastis, sa ütlesid, et tuled vaatad oma mailile.

O1: Nad tulevad, saadetakse ... kas kiri ... või siis, läbi *Skype for business* räägitakse otse. Ja siis saadetakse siis [projekti haldusprogrammi – J.S], kus on ... muidu ülesanded. siis [projekti haldusprogramm – J.S] saadetakse, tehakse siis *task*. Et nagu ... ülesanne konkreetset mulle. Et siis sealtkaudu nad tulevad. Et kas postkasti või siis ... *Skype for business* business kaudu.

I: või siis [projekti haldusprogrammi – J.S] kaudu?

O1: Jah, siis [projekti haldusprogrammi – J.S] kaudu. No, kui ta siis [projekti haldusprogrammi – J.S] tuleb, siis ma leian ka selle postkasti kaudu ikka ülesse. Mulle tuleb postkasti kiri selle peale, kui keegi teeb mulle [projekti haldusprogrammi – J.S] uue taski.

I: Aa, et sa ise seal kontrollimas ei pea käima, sa saad teate

O1: Aga ma käin muidu vaatamas, et mis mul seal on. Mul on terve hunnik ülesandeid, mida ma tegema pean. Siis ma vaatangi, küsingi, et selle ülemuse, *teamleaderi* käest, et mis on kõige prioriteetsem ja tegelen sellega. Aga tihti ei saagi selle ... et noh, hakkan sellega tegelema ja siis

tuleb ... keegi kirjutab, et ... nüüd on kähku vaja seda vaadata, mis on ...nagu tema jaoks on prioriteetsem. Siis ma vaatan, et see on mingi väike asi. Ma teen selle siis kähku vahele ära. Aga siis sama, mis ülemus ütles, mis on kõige prioriteetsem, see jääb siis niikauaks seisma ikkagi. Kuigi ... see on mingi suurem asi, siis näiteks ... Ma teen seal vahepeal mingi teise väikse asja ära, mis tundub, et lühike, aga kulub ikkagi näiteks kaks tundi või midagi.

I: Ok. Sa tuled hommikul tööle, kui ma nüüd õigesti aru saad, sa tuled hommikul tööle, sa vaatad omal postkasti ja *Skype*. Ja sul on seal erinevad tööülesanded. Mille järgi sa otsustad, mida sa nüüd tegema hakkad, hommikul esimese asjana?

O1: Selle ... selle järgi, et ülemus saadab meile iga nädala alguses saadab nädalaplaanid. Et mis peab tegema. Siis ma võtangi, mis mul nädala plaanis on. Ja tavaliselt kõigepealt need, mis on vanema versiooni numbriga, ehk et, mis rutem hakkavad välja minema. Ehk, et need on prioriteetsemad, üldjuhul. Või siis ülemus on öelnud, et näiteks see ei ole nii prioriteetne, et ennem peab mingi teise asja ära tegema, ja siis selle järgi.

I: Kas need prioriteedid on kuskil kirjas ka?

O1: Need ei ole otseselt kirjas.

I: Peab ise tead?

O1: Ise teab jah. Ja ... kui mingi asja ära saab teha, siis saab *teamleaderi* käest üle küsida jälle, milline on kõige prioriteetsem, millega peaks tegelema. Ja siis ta tavaliselt ütleb ise ka ennem juba.

I: Kas sa kasutad seda, et lased *teamleaderil* määrata, mis on su järgmine tööülesanne?

O1: Ta ... tavaliselt jõuab ette juba öelda et, tegele selle asjaga. Et näe, sa teed siin seda, et seda pole praegu vaja, et hoopis seda. See on tähtsam. Ja siis ma hakkan teist asja tegema.

I: Juhtub seda tihti, et sa testid ühte asja ja siis pead teisele ülesandele üle minema?

O1: Mitte eriti.

I: Mitte eriti?

O1: Selles, noh ülemuse poolt, et prioriteet muutub, seda ei juhtu. Aga seda küll, et ma teen ühte asja, ja siis keegi tuleb vahele, et on vaja seda. Testida rutem. Seda juhtub ikka päris tihti.

I: Ja see on siis olulisem, kui see, mida sul ülemus on määranud?

O1: See oleneb, seal vahepeal on olulisem, vahepeal ei ole olulisem. Aga ... osad, kes käivad, mind lihtsalt tüütavad nii palju, et mõttekam on ... Tõesti on mingi väiksem asi, siis ma teen selle kähku ära, siis ta ei tüüta mind enam. Sest muidu ta käib mind kogu aeg segamas ja ma ei saa seda

ühte asja ka teha korralikult, sest ... kogu aeg tuleb nagu sealt tööst välja tulla

I: Ta tuleb segama sind füüsiliselt laua taha?

O1: Füüsiliselt laua taha ta tuleb ... kirjutab mulle ... jah

I: Postkasti?

O1: *Skype for business*. Skype põhimõtteliselt jah.

I: Räägi mulle, mis sul postkastis on.

I: Kirjad.

I: Mis tüüpi kirjad seal on? On sul mingi kaustad ka?

O1: Jaa, ikka on kaustad, seal on ... kirju, mis kaustadesse ei lähe, neid on pigem vähem. Seal on kaustad eraldi, mis ongi ... teistijate tiimidel eraldi, et näiteks, keegi uuendab mingit keskkonda, siis ta saadab selle kirja, et ülesse paneb uue versiooni keskkonnast või mingist komponendist. Ja noh, see tähendab seda, et komponent mingi aeg ei tööta. Nii kaua kuni uut versiooni peale pannakse. Et tehakse *restarte*. No need lähevad eraldi kaustadesse. Siis on ... hästi palju tuleb kirju, mis ma ... kunagi ei vaatagi, mis seal sees on. Need lähevad kohe eraldi kaustadesse, need on automaatsed kirjad, mingite süsteemide poolt saadetakse.

I: Mingid filter paneb siis sinna kausta või ise paned?

Ise olen filtrid teinud, mis paneb siis kausta.

I: Selles mõttes, et sa tõepoolest siis neid ei loe, ühtegi pilku peale ei heida?

O1: Ei, no mul mõnes kaustas on paarkümmend tuhat lugemata kirja lihtsalt.

I: Kas su postkast mõnikord tühjaks ka saab?

O1: Ei, ma ei kustuta postkastist ühtegi kirja ära, et ... kõik jäävad sinna alles kogu aeg.

I: Aga see põhikaust, see *Inboxi* kaust, kuhu kirjad sisse tulevad?

O1: No, sinna tulevadki kirjad sisse, mis on... mida ei saa kuhugi kaustadesse panna, et need on nii erineva sisuga. Ja sinna tulevad ka sellised üldised, ehk et üldised infokirjad ja ... uute töötajate kirjad. Need tulevad kõik sinna, ma loen ta ära ... ma ei kustuta sealt midagi ära, et kõik jääb sinna alles.

I: Ok.

O1: Minu jaoks ei ole see eesmärk, et postkast tühi on. Et, et põhi *inboxides* ja põhi kaustades, et



seal lugemata kirju ei oleks. Et ma vaatan kõik üle.

I: Ja sinna nad lähevad kõik filtritega? Et sa ise midagi tõstma ei peagi?

O1: Jah, ta Inboxi ei lähegi, ta läheb kohe sinna kausta.

I: Ok. Kui ma nüüd õigesti aru sain, siis sa saad teateid, et sul töid tuleb nädalaplaanist või siis tuleb ütleb ülemus sulle, et midagi on vaja teha. Või siis keegi tuleb ütleb, et tal on mingi kiire asi. Ja sa otsustad tavaliselt selle järgi, et mis on ülemus öelnud. Või, et kui keegi teine tuleb, et kas ta on tüütu või mitte.

O1: Jah. Kas ...üksi asi, kas ta on tüütu või mitte. No mõnedel on nüüd on teada, et kui ta tuleb, siis vaatad kohe, kas on suur või väike asi. Kui on väike asi, siis teed kohe ära, sest tead, ta muidu käib ja tüütab koguaeg niikaua kuni see tehtud saab. Projektijuhid on need, kes käivad niimoodi. Kõik ei tüüta niimoodi. Osad ei tüüta üldse. Mis on nagu veider projektijuhi puhul, minu meelest. Et ta võiks nagu ikka natuke huvi tunda, kuidas tema projektid kulgevad. Aga osad on niimoodi, et ... iga tunni-poolteise tagant küsib jälle uuesti, et kuidas läheb jah kuidas läheb jah kuidas läheb. Ja on olnud ka juhuseid, et ta seisab enam-vähem kõrval niikaua kuni sa selle asja ära testid.

I: Et siis sa teed need ära selleks, et sa saaksid oma eelmise tööülesande juurde tagasi minna?

O1: Jah! Ja no need olukorrad, kus ta umbes tuleb kõrvale seisma, siis see on tõesti on ka kõige prioriteetsem asi, et seal ei teki küsimust, et see ongi vaja kõige rutem ära teha kohe.

I: See on siis, päriselt kõige prioriteetsem nagu asutusele?

O1: Jah, siis tavaliselt ta on nagu nii prioriteetne, et tuleb seisab kõrval. Et mitte, et ma nagu ...muidu seda ruttu ei teeks, et ta peaks valvama mu kõrvale, et ma ikka tegeleksin sellega. Vaid, teda nagu ennast ka huvitav, et kas näiteks lõpuks mingiasi on korras. Et ta tahab seda tulemust nagu kohe näha ... et ei jõua enam oodata, et tahab teada, kas saab lõpuks mingi asja korda, või kas asi on nüüd, on hästi tehtud, mingi uus arendus või mis iganes.

I: Ok, et siis on see niivõrd prioriteetne. Sul on kõik tööülesanded arvutis, et siis kui keegi seisab kõrval ja annab tööülesande, siis sul selle kohta on arvutis ka mingi märg?

O1: Kui ... jah, enamuse ... ja ikkagi, tuleb ... [projektihaldusprogrammis – J.S] on ... *task* mul selle jaoks ikkagi tavaliselt olemas. Ja kui ei ole, siis nagu ... tehakse koht selle jaoks. Või teen ise siis sinna.

I: Paber kandjal sul mingisugust järjekorda ei pea?

O1: Ei, paberkandjat ma kasutan hästi harva.

I: Aga teed sa oma töödes järjekorra?

O1: Ma üritasin seda mingi aeg teha ... aga mul, esimese päevaga ei tulnud sellest juba midagi välja ... täpselt selle pärast, et tulevad igasugused asjad vahele.

Ok. Aga nagu, hommikul tööle minnes, oma asjad üle vaatad ... siis sul öeldakse, mis on kõige prioriteetsem, sa hakkad pihta. Aga kas sa mõttes teed mingi plaani, et mida ma täna ära jõuan ja kuhu maani ma jõuan?

O1: Mingil määral kindlasti, et ma mõtlen, et no selle võiks nüüd täna ära saada. Aga ... tihti seda ei juhtu. Sest ma mõtlen need, mis ma võiks ära saada ... see on pigem nagu kerge lootus, et võiks nüüd selle ära saada, lõpuks. Või et, isegi kui uus asi tuleb, siis mitte lõpuks. Vaid, et on juba osadele ette teada, et see ei ole nagu väga meeldiv asi, mida teha. Siis võiks selle ruttu kaelast saada. Aga tihti on just, et nad kipuvad venima. Sest tuleb igasugu üllatusi välja sealt.

I: Üllatused, on siis need kriitilised, kus ?

O1: Üllatused on see, et ta ...näiteks öeldakse, et mingi asi on nüüd ära parandatud. Ja ...tuleb välja, et ... kas asi on hullemaks tehtud ... või on ... pole üldse muutunud. Ehk, et öeldakse küll, et on parandatud, aga tegelikult tuleb välja, et ei ole nagu midagi tehtud. Ehk et kõik töötab samamoodi vigaselt edasi, nagu enne töötas

I: Ok

O1: Tänu sellele jäävad jälle asjad venima.

I: Kuidas sa järke hoiad, et mis tahab tegemist ja mis mul järgmisena plaanis on?

O1: No... [projektihaldusprogramm – J.S] hoiab minu jaoks järke, et ma näen seal, et mis mul on vaja teha. Ja siis, samas on see nädala plaan, mis mul nädala alguses on antud. Et need on vaja ära teha ja siis ...ma järjest aga teen neid asju.

I: Kas sa ütleksid, et sa oled ise oma aja peremees?

O1: Jaa. (kahtlevalt)

I: Et tunned, et sul on piisavalt palju ... võimalust ise otsustada, mis järjekorras ja mida sa teed ja kui palju sa millelegi aeg kulutad?

O1: Seda päris mitte, tegelikult. Jah, et mis järjekorras ma teen, seda ... mingil määral küll, aga ... tihti see ei tööta. Kuna tulevad jällegi kriitilised asjad vahele, mis tuleb teha ja.

I: Kuidas sa tööpäev lõpetad? Mis on sinu jaoks tööpäeva lõpp?

O1: Viimasel ajal on tööpäeva lõpp, siis kui ma tõesti enam mitte midagi ei jõua teha ja ma tahan lihtsalt ära minna sealt.

I: Kas tööülesanne, mis sul käsil on, kas sa selle lõpetad ära?

O1: Üritan ära lõpetada ikka jah, selle mis käsil on, käsiloleva tööülesande. Sest no, järgmise päeval uuesti minna, siis ... jätkamine võtab ikkagi aega. Aga kui sees olla, siis saab natuke rutem ära teha näiteks. Ma vaatangi, et mul on veel ... umbes pool tundi aega, no pool tundi teha seda, suurusjärg umbes pool tundi teha. Ja kell on juba kuus näiteks. Siis ma teen ta pigem ära, kui, et jätan ta järgmise päeva peale.... Aga ... tavaliselt ma ikka üritan ülesande ära lõpetada

I: Aga kella peale sa tööpäeva ei lõpeta?

O1: Pigem mitte jah. Pigem ... ma üritan küll niimoodi teha, et ma ikka saaks ikka kella peale lõpetada, aga selles ei tule välja tavaliselt midagi.

I: Sest tööd on palju?

O1: Tööd on palju jah. Ja siis ... ja ... jah, mu ülesanded on ka nii ajamahukad, et ei ... ei mahu sinna tööpäeva sisse nagu see kõik asi ära. (naerab)

I: Ok. Mis tunne on, kui ei mahu sinna ajapiiresse ära?

O1: Nüri tunne on.

I: Nüri?

O1: Tahaks nagu ... tahaks nagu vähem teha. Mitte, et ... ei, mitte vähem teha, aga ... tahaks ikka jah õigel ajal ... ma ei saa ka öelda, et ma ei tule õigel ajal ära. Ma ikka tavaliselt saan, tulen õigel ajal töö juurest ära. Aga kuna mul see ... minu tööülesanded tihti sõltuvad kellast... et ehk väga palju minu töö juures juhtub täistundide aeg. Korrutatakse ...need statistikat testin, siis arvutatakse statistikat ümber.

I: Nii?

O1: Et see on täistundide aeg täpselt. Et ma tihti pean ootama täistundi, peale seda saan mingit asja kontrollida. Et tunni sees teen ... igasuguseid tehteid ja asju. Ja siis ootan täistunnini ära, kuni arvutatakse statistika kokku. Ja siis ongi... juhtub, et näiteks, ma ... peale viite teen mingeid asju, siis ma pean kella kuueni ära ootama, et saaks siis peale seda vaadata üle, et kas need asjad on õiged, mis ma tegin, või ei olnud.

I: Et siis sa lihtsalt istud ja ootad?

O1: Ei, pigem mitte. Selle pärast, et teisi asju on siis vahepeal teha. Seal ongi, et vahepeal on läinud

... et ma olen nagu ... kui ma pean seda täistundi ootama ja vahepeal tuleb teha mingi hästi väike, mingi väike teha või mis iganes. Näiteks... raha juurde andmine. Ja siis pean, mis võtab aega kolm-neli mitut maksimaalselt. Ja peale seda pean ootama täistunni ära. Et siis vahepeal ongi, et ma teen ... selle asja ära... ja siia hakkab midagi muud tegema. Ja siis tuleb umbes poolteist kaks tundi hiljem meelde, et aa, ma tegin selle. Ja siis lähen ka kontrollin selle tulemuse ära, et kas ta oli siis õige või mitte.

I: Juhtub ka, et sul meelest läheb, et sa enne midagi jooksmas panid?

O1: On ka seda juhtunud jah. Ja siis keegi tuleb küsib näiteks, et kuidas sellega läheb. Et see on väike asi, võiks juba olla. Ja siis sa nagu saad koheselt öelda tulemused, et kas oli õige või ei olnud.

I: Nii, et ... aga sa hoiad asju nagu ainult meeles? Mõttes meeles. Et sa kuhugi ülesse ei märgi midagi?

O1: Ta ... mõttes ...vot selles, iseenesest, nendest, kui ma teen midagi, nendest jääb ju jälg maha alati, arvutisse. Et kui ma teen mingi asja, näiteks annangi mängijale raha ... siis see mängija pealehel, seal on ta kirjas, et ma tegin selle. Aga statistikasse ... või aruandluse igale poole jõuab ta nagu teistpidi ringiga. Nagu läbi teisi kanaleid. Ja seda peabki ootama tund aega. Et mul on seal see kirjas ja samas mul on see ülesanne, et ma pidin selle tegema. Ja siis ma pärast vaatan, tegevus tuleb meelde, et ok, ma tegin selle juba. ja siis mul on ... brauseris mul on, see *tab* on lahti, kus on, pealeht on ees. Siis vaatan, et ok, selle mängijaga tegin ja siis lähen vaatan ... aruandlusest järgi, et kas tulid õiged numbrid sinna kirja või ei tulnud

I: Ok, nii et vahepeal sa oled tegelenud hoopis millegi muuga?

O1: Jah.

I: Sul see [projektihaldusprogramm – J.S] kunagi tühjaks ei saa?

O1: Ma loodaks, et saaks mingi hetk. Mul ei ole ta tühi olnud ... ma mäletan, ta oli mul tühi, kui ma tööle läksin. Ja siis vahepeal on mul olnud niimoodi, et mul on seal ... üks ülesanne, vist minimaalselt olnud. Aga praegu on kakskümmend vist või.

I: Aa. Need on siis kõik, mis on järjekorras?

O1: Jah, järjekorras, osad on ... niivõrd palju aega on üle läinud, et kedagi väga ei huvitagi, et mis sellest saab nüüd juba enam ... et ta lihtsalt on sinna jäänud. Neid on vist kolm-neli tükki, või viis isegi. Aga need ei ole ka nii kriitilised ega olulised, need ongi pigem ... need ei ole, midagi kliendi jaoks tegemine, vaid midagi ... pigem... enda töö lihtsustamiseks.

I: Ok.

O1: Aga kuna nende jaoks lihtsalt ei ole aega, siis ei ole jõudnud teha. See on näiteks ... nendest viiest kolm tükki on vist autotesti kirjutamine. Mis kirjutaksin autotestid, et oleks mingit asja kergem testida hiljem. Aga lihtsalt ei ole aega, et seda käsile võtta. Ja siis see kuhjub niimoodi. Ülemus on mul küll seda aega määranud, et ma peaks, teeksin seda ... aga siis tuleb jälle keegi, et kuule vaata, siin on see asi vaja ära vaadata.

I: Ok. Räägime veel natuke ajast. Sa enne mainisid, et sa teed midagi ja siis tuleb keegi mingi väikse asjaga ja sa võtad selle vahele. Et kui sul on ... väiksed asjad, nagu ajaliselt lühemad asjad, tegemises lühemad asjad. Ja siis ajaliselt mahukamad asjad. On sul eelistust ka, kumbagi sa enne pihta hakkad?

O1: Väiksed asjad on ikka parem ära saada, selle pärast, et sealt nagu näed konkreetset tulemust. Et mul [projekti haldusprogrammis – J.S] see *taskide* list, ülesannete list, see kohe väheneb ühe võrra.

I: Mhm.

O1: Et kui ma selle ära teen, see on kohe väiksem ... et ... Need väiksed asjad on selles mõttes alati parem teha. Aga vahepeal on need väikesed asjad, nii ... loomu poolest tüütutud asjad. Et siis nad ... ta on ... on hästi väike asi, mis on vaja ära teha. Aga kuna ta on nii tüütu, siis ta on jäänud seisma mingiks ajaks, sest ma lihtalt ei taha seda teha, sest ta on nii tüütu asi, et mul on teisi asju teha hoopis. Mis on ... palju mahukamad, palju suuremad, aga nad on põnevamad testida.

I: Ok. Sa oled nüüd mitut asja märkinud ... ajaliselt nagu tegemise aega, siis seda, kui põnev ta on ja siis seda, kui, kui tüütu ta on. Kui sul on seal [projekti haldusprogrammis – J.S] ülesanded ja sa saad valida, et millega sa nüüd tegelema hakkad, siis mis on see, mis sa esimesena teed? Mis seda tööd iseloomustab? On ta siis väike ja kiire, et saaks nimekirja vähemaks. Mahukas, et saaks tehtud ...?

O1: Mulle. Kõige pealt mulle meeldivad teha need, mis ma olen ise leidnud mingid vead... mis on ... kiiresti, et sul on võimalik ära testida. Kuna ma olen ise leidnud selle vea, siis ma ise tean täpselt, kuidas seda viga tekitada. Ja kui ta parandatud saab, siis ... no neid mulle meeldib kõige rohkem testida. Mis ei ole testimise mõttes nagu suured asjad, ajakulukad testida. Aga need, mis annavad ruttu mingi kiire tulemuse.

I: Sa oled siis asjaga kursis jah?

O1: Asjaga kursis jah. Seal on näiteks selliseid näiteid, et mingi kasutajaliides või mis iganes, ei

avane lihtsalt. Või avaneb ja kui ma sealt otsin midagi, siis ta ei näita tulemust. Et selle ... vea kirjeldamine ja ülesse kirjutamine, et see.... et see ... tavaliselt ma siis otsin nende puhul välja ka, et miks ta ei näita tulemust. Et siis ma tean üldiselt, et kellele öelda, et ta katki on. Et kesse parandama peaks hakkama. Et kas see, kes kasutajaliidese tegi või see, kes tegi selle loogika, mis kasutajaliidese taga on. Või siis see inimene, kes tegi selle baasi poole, kust kasutajaliides üldse küsima hakkab. Et ma otsin ülesse, kus see viga on. Ja pärast selle testimine on hästi kerge, et siis ma lihtsalt lähen sinna sammu ja vajutan, et vaata. Et, kas näitab või ei näita siis.

I: Ja need teised ülesanded, mis ei ole sinu enda leitud, siis seal on selle osa keegi teine ära teinud jah?

O1: Selle otsimise jah. Kõik ei otsi päris nii täpselt võib-olla ülesse aga, see on hea võimalus, kuidas süsteemida tutvuda ise... rohkem.

I: Et esimesena sa teed hea meelega need ära?

O1: Jah. Ja siis meeldib teha uusi projekte. Mis on täiesti uued. Mitte mingi teise asja ümbertegemine, vaid ... tõesti, kui hakatakse täiesti uut asja tegema?

I: Miks sul see meeldib?

O1: Sest, et ... see on täiesti uus asi ja seal ei ole mitte midagi rutiinset veel. Ja tavaliselt on, uutel asjadel dokumentatsioonid nii, et kõik on korralikult tehtud. Ja ... ise olen ... ise olen saanud olla, no koosolekutel käidud, kus räägitakse, et mis seal tulema hakkab, et olen täiesti kursis, mis, mis see on.

I: Aa, nii, et samamoodi sa oled asjadega nagu kursis?

O1: Jah. Kui hakata testima mingit ... no mingi hästi suure süsteemi ... hunniku väikest osa kuskil ...mis, kellelgi teisel oleks tõesti, et ta läheb ja testib selle üle. Aga ma ei tea, kuidas kogu see süsteemijurakas töötabki, siis ... siis ta ei ole väga põnev testida tihti. Selle pärast, et tuleb ...nii kaua kulub aega, et selle süsteemiga tutvuda ja kõigepealt, et aru saada, et mis ...kuidas mida teha üldse seal jah, ja miks ma seda üldse teen jah. Mille jaoks see üldse on, mis ma seda teen jah. Et see on ... tüütu tihti. Sellised defektid on pigem see, et kui mingid teised tiimid ei saa oma tööga, no ei jõua ära teha lihtsalt asju, siis nende käest suunatakse. Nende jaoks ongi, et ahh, see on mingi väike ... väike viga, et selle ülevaatamine võtab vähe aega, et anname selle kellelegi teisele. Et ei võtaks neil aeg ära. Aga noh, see ongi nende tiimi jaoks hästi kerge asi, mida vaadata, kuna nemad on kõige sellega kursis, see on nende jaoks kerge, aga minule näiteks see on täiesti võõras asi üldse. Ja ta võtab kaua aega tänu sellele. Sest ma pean ... kõigepealt tutvuma, mis asi see on üldse.

I: Ja sina tööd niimoodi teha ei saa, et sa ei tutvuks?

O1: No, kui ma ei tea, mis ma teengi seal üldse. Kuidas ma saan üldse kindel olla, et see asi nüüd töötab. Et kui ma ei tea, mida see tegemagi peab, siis ...ma ei tea, kuidas ma seda ... testin.

I: Ok.

O1: Et muidu ma võin tõesti, et tal võib olla, näiteks ma testin ära, tal on seal veas on kirjas korralikult ... et see, taheti seda asja sellega teha. Ja ta ei teinud seda asja. Ja nüüd lähen vaatan, ta tegi seda asja. Aga äkki ta peab veel kolmandat ja neljandat ja viiendat asja tegema, mida ma ei teagi, et ta peaks tegema. Ja ta ei tee neid ja siis tuleb pärast see, et miks sa need vead läbi lasid.

I: Ok, nii, et on ... on oht, et teadmatuses tekitab vigu jah?

O1: Jah.

I: Ja mis, sa olen nüüd juba järjestanud seal, mis sa kõige viimaseks hea meelega jätab?

O1: Ühe kindla suure projekti.

I: Miks?

O1: Sest see tuli ka minule ... niimoodi, et ma ei teadnud sellest midagi. Pidin kohe hakkama kõike testima. Ja kogu see kupatus, mina jäin ...noh, sain seal tugiisikuks, kes sellest kõige rohkem peaks teadma, ja ma ei teadnu sellest väga palju eriti midagi. Ja pidin selle kõik üksinda testima ja ta on ... väga tüütu. Ma ei taha seda testida lihtsalt.

I: Kas sa ei ole siis ikka veel oma teadmisi vastavusse viinud või ...?

O1: Ma ei ole seda jõudnud jah, selle pärast, et seal on ... see hulk on lihtsalt meeletu, mis seal on. Et ma olen sellega peaaegu pool aastat varsti tegelenud, neli kuud vist nüüd.

I: Aga selle projekti raames sul ei ole sihukesi väikseid asju, mis sa esimesena välja tõid, kus sa oled ise midagi leidnud ja mis on põnevad?

O1: Ei ole.

I: Seal on ainult sihukesed suured ja rasked?

O1: Seal on . ...ma olen ...lihtsalt, need, mis ma isegi leian, need ei ole lihtsalt põnevad üldse. See on . ...see on väga tüütu. Väga tüütu asi lihtsalt.

I: Ok. Ma selle kohta rohkem ei küsi. Päeva jooksul sul asju juurde tuleb, siis see on ... Kas sa otsustad ise, kunas ja, ja kas sa selle asja vahele võtad? Või ette võtad? Või otsustab seda keegi sinu eest? Kui päeva jooksul tuleb midagi juurde? Mis siis ei ole testplaanis sees, selles

nädalaplaanis sees.

O1: Enamus korrad ma otsustan ise, et kas ma võtan selle vahele või mitte. Aga ... vahepeal on, no kui ülemus tuleb mulle ütlema, mis on ka päris ... ma ei ütleks, et tihti, aga tuleb ikka ette, et ta tuleb ütlema, et siis tuleb seda teha. Siis ma teen loomulikult seda. Aga kui mingi projektijuht tuleb siis seal ongi, et vastavalt, kas sellega on ... noh, need enamus on sellest on aru saada, kas sellega on nagu kiire või mitte. Vastavalt sellele, mis versiooni number tal küljes on.

I: Mhm, et kui kiirelt ta välja läheb?

O1: Jah. Ja mis tüüpi viga ta on, kas ... kas selle on kohalikult leidnud või on ta kuskil juba kliendi käest tulnud. Kui on kliendi käest, siis on alati prioriteet üks.

I: Mulle tundub, et sul on ... tihti nagu ... et kui tööülesanne tuleb, siis tegelikult on tal juba tunnused olemas, mille järgi sa tead, kas ta on prioriteetne või mitte. Et sa niivõrd ise ei saa otsustada?

O1: Tihti on nii küll jah.

I: Kas on vahet ka, et mis on kõige olulisem? Et millise kanali kaudu sulle see info tuleb, et nüüd on vaja midagi teha?

O1: Jah, on küll, selle pärast, et kui lihtsalt email tuleb, et nõ keegi [projekti haldusprogrammi – J.S] juurde paneb selle. Siis tavaliselt ei ole prioriteene asi, lihtsalt keegi paneb sinna... niiöelda *back logi* siis kirja, et see tuleb ka mingil hetkel ära teha. Ja see läheb üldiselt sinna niimoodi, et ülemusele tuleb ka märge, et mul on nüüd uus ülesanne. Ja, siis ülemus teab seda arvestada, et kas järgmise nädala plaani panna või kuskile. Aga . ...siis kui ...sealt *Skype* kaudu tuleb ... siis tuleb tavaliselt nagu mõlemasse. Et pannakse see ülesanne mulle ära [projekti haldusprogrammi – J.S]. Siis tuleb kiri ja samal ajal ka keegi *Skype* kirjutab, et näe, ma panin sulle selle asja, et sellega peaks nüüd kohe tegelema.

I: Et siis on ikkagi see, et prioriteet on ette määratud? Mitte sa ise ei otsusta, et *chati* kaudu tuleb olulisem asi, vaid sedasi teil käibki asutuses?

O Ei saa päris nii öelda ka, selle pärast, et vahepeal tuleb seal *chati* kaudu keegi ütleb, et see tuleks nüüd ära teha, aga tegelikult sellega ei ole üldse nii kiire. See ei lähe veel, kahe nädala jooksul veel kuskile. Aga keegi lihtsalt tahab selle endal seljast ära saada. Sest nii kaua kuni see lahti on, siis keegi teine küsib tema käest, et miks tal see veel lahti on ja siis tema küsib minu käest edasi. Aga see ei ole veel prioriteetne üldse.

I: Ok. Kas sa mailidele pead vastama ka?



O1: Jaa. Kui ikka minu ... kui küsitakse midagi, siis peab vastama alati. (naerab)

I: Kunas sa mailidele vastad?

O1: Tavaliselt, kui tuleb uus mail, mis tuleb lihtalt *Inboxi* ja see tähendab, et see võib olla mingi prioriteetne kiri, siis ma vaatan selle kohe ära. Ja, vastavalt sisule. Tavaliselt saab selle ju pealkirjast või paarist esimesest reast teada, kas on prioriteetne või mitte. Või isegi selle põhjal, et kes on sinna, kellele veel kiri saadetud on. Kes, kes selle kirja veel saavad. Et, kui seal on suured ülemused ja kõik sees ja tuleb mingeid küsimusi, siis see on nagu ... suhteliselt kõige prioriteetsem asi, millega peab kohe tegelema hakkama. Et siis kohe tule ära vastata. Aga vahepeal ... kirjad on niimoodi, et ... seal on küll küsimused sees, aga see küsimus ei ole nagu otseselt kellelegi suunatud. Et kui ise kohe vastust ei tea, siis nagu uurima ei pea hakkama vaid tihti keegi teine vastab enne ära. Et kulutad aega uurimisele ja siis kui hakkad kirjutama, siis keegi teine on juba pika kirja vastu kirjutanud. Et mis on nagu ... et vastab kõigile küsimustele ära.

I: Kuidas sa postkasti uusi kirju näed, sul on terve postkast lahti sul tulevad teated?

O1: *Taskbari* peale tuleb väike märgikene. Seal kus on Outlooki ikoon, sinna tuleb väike kirja märk peale.

I: Aa, sa näed lihtsalt teadet, et sul on kiri tulnud, sisu sa ei näe?

O1: Jah.

I: Ja siis pead minema ise vaatama?

O1: No tegelikult *Inboxi* tulevatel kirjadel, ta hüppab korra sinna kõrvale ka, aga seda ma ignoreerin tavaliselt.

I: Seda sa ignoreerid. Ja sa loed kirja, kui sul on midagi pooleli, siis sa lähed kirja lugema ...?

O1: Siis kui tekib mingi pausi hetk, korra.

I: Aga, teadlikult selle jaoks pausi ei tekita?

O1: Pigem mitte. Ongi, et kui tekib mingi ... ütleme, et lähengi ... aruandluses seal mingit raportit vaatama, et kui ma panen, panen parameetrid sisse, mida ma tahan ja panen otsima näiteks, siis lähen vaatan maili, sest ma tean, et osad raportid tulevad sealt päris kaua, sest andmeid töödeldakse meeletutes kogustes läbi.

I: Sa vaatad maili siis ka, kui sa ei tea, kas seal kirju on?

O1: Jaa, selle pärast, et see kiri ... see märk tuleb mulle ainult siis, kui *Inboxi* kirju tuleb

I: Et käid päeva jooksul kontrollimas?

O1: Jah, pidevalt, ma ütleks, et mitmeid kordi tunnis. Sest seal on teisi no *foldereid* ka, kuhu kirjad lähevad, aga mille kohta ei tule teadet, et kiri tuli.

I: Ja hommikul mailid? Vaatad need ka üle, vastad?

O1: Hommikul mailid ... hommikul on ... tihti ei ole nagu selliseid olulisi kirju, sest hommikul lähed, siis kõik on alles tööle tulnud, et ei ole jõutud veel saata midagi.

I: Ok. Ja, õhtul enne kui tööpäeva lõpetad vaatad ka postkasti üle?

O1: Jaa, ikka. Ma ei ütleks, kui lõpetan, vaid see on lihtsalt veel . ...kuna mul tihti läheb kauem seal, siis selleks hetkeks on juba enamus töölt läinud ja keegi ei saada neid uusi kirju enam. (naerab)

I: Aa, jajah. (naerab)

O1: Et siis ... no kirjavahetuse kaudu käib suhtlemine pigem ikka siis, kui on vaja mingi suurema rahvaseltskonnaga nagu rääkida korraga. Et muidu käib ikkagi *chat*i kaudu. Et kuni mingi viis inimest, suhtlus käib *chat*i kaudu.

I: Ok. Mul on su tüüpilisest tööpäevast vist enam-vähem ettekujutus. Kuidas on sul tööl mitte tööalaste lehtedega?

O1: Väga head suhted. (naerab)

I: Kunas sa need lahti võtad?

O1: Nad on mul praegu ka lahti seal.

I: Mis sul lahti on?

O1: Mul on seal lahti *Youtube*, *Facebook*, *Gmail* .... Siis on

I: Isiklik gmail?

O1: Jah, isiklik Gmail. Ja rohkem vist ei olegi.

I: *Youtube*, *Gmail*, *Facebook*. Kas sa hoiad neid terve päeva lahti?

O1: Nad on kogu aeg lahti jah, eraldi *tabis*, brauseris.

I: Aga samas brauseris, kus ta tööd teed?

O1: Jah.

I: Ok, need on sul kogu aeg lahti. Mis sa teed seal?

O1: Nad enamuse aja on lihtsalt lahti. Selles mõttes, et nad on ... ma ei vaata neid. Gmaili vaatan siis, kui tuleb ka sinna märkike, et tuleb sinna uus kiri. Facebookis käin, vahepeal lihtsalt, siis kui on vaja kerget pausi või niimoodi, siis lihtalt rullin Facebooki läbi ja otseselt midagi ei vaatagi, mis seal on.

I: Aa, sa vaatad seda...

O1: Seina nii-öelda.

I: *Chatiks* ei kasuta?

O1: Ei, väga harva. Aa, lihtsalt *Skype* on ka lahti mul. Kus on nagu erakonto on sisse logitud.

I: Mhm, seda kasutad aktiivselt?

O1: Pigem jah. Oleneb päevast. Mõnel päeval vähem, mõnel päeval rohkem.

I: Ok. Mis sul veel seal lahti oli?

O1: *Youtubest* vaatan videoid. Aga see on ka, mul on pandud ... nii-öelda *on the top player* *Youtube* jaoks, mis on siis ...parema monitori all paremas nurgas. Võtab väikse nurga ära ja seal peaaegu kogu aeg video käib. See on siis, ükskõik, mis lehe ma ette võtan või mis programmi, see on seal kõige peal, koguaeg siis.

I: Nii, et päev otsa vaatad sealt videoid?

O1: Kõik oleneb ka samas tööülesandest. Kui tööülesanded on sellised, natuke üksluisemad, siis ta käib seal. Aga kui on, nõuab rohkem kontsentreerumist, siis ta ... panen ta sealt eest ära seisma üldse. Panen ta kinni ära video seisma ja eest ära selle sealt.

I: Ok. Ja sa hoiad neid kogu aeg lahti, sa kinni muul ajal ei pane, kui just väga kontsentreerumist on vaja?

O1: Jah.

I: Kui tihti sa neid kontrollid? Ma mõtlen, Gmailis sa käid siis, kui teade tuleb. Facebookis käid siis, kui sa pausi tahad. Seda nendest teadetest ei lähtu. Ja *Youtube* on sul siis põhimõtteliselt kogu päeva lahti?

O1: Jah. *Youtube* on igal juhul, et kas see on see, et mingi video sea, seal on hästi palju videoid. Kuidas tuju on, et mis nagu meeldib, et taustaks käiks. Või siis on lihtsalt muusika *Youtubest*.

I: Aa, muusikat kuulad ka? Nii, et see võib olla ka midagi, mis käib taustaks, mitte, et sa vaatad seda.

O1 Mhm, jah.

I: Kuidas on lood teiste lehtedega, uudistega näiteks?

O1: Uudiseid, lõuna ajal vaatan vahest. Ja siis vahepeal, kui väga palju ... no näiteks täna õhtul, et ma pidin jälle ootama täistundi, et saaks oma asju kontrollida. Ja ma ei viitsinud midagi muud teha. Et kell oli ...kell hakkas seitse saama varsti juba. Ja ma tõesti ei viitsinud midagi muud teha, siis ma lugesin uudiseid nii kaua, kuni kell seitse sai.

I: Ok. Teised osalejad on välja toonud ka *redditi* ja taolisi lehti. Kuidas sul nendega lood on?

O1: Varem sai nagu seal käidud, aga nüüd töö ajal ei käi nende lehtede peal.

I: Teadlikult ei käi?

O1: Ei ole pigem aega.

I: Ok.

O1: Sest ma tean ka, et kui ma töö juures sinna, siis ma veedan seal kaua aega. Et siis pigem teadlikult.

I: Aga *Youtube*?

O1: *Youtube*, vahepeal ma tõesti märkan, et ma olen juba kümme-viisteist minutit vaadanud mingit videot. Lihtsalt jälginud videot, midagi muud polegi teinud. Aga pigem harva see, et ma niimoodi jälgima jään neid. Et ta käib rohkem nagu taustaks.

I: Ok, nagu telekas käib inimestel kodus taustaks?

O1: Jah.

I: Väga hea. Ma küsin nüüd sihukese lühema küsimuse. Kas on midagi kindlat, mis teeb tööpäeva meeldivaks? Et kui sa lähed koju, et mõtled, et täna oli äge tööpäev.

O1: Hea söök lõuna aeg.(naerab). Ei see on pigem, hea tööpäev, siis kui mingi suure asja saab kinni. Ehk, et mingi suure projekti saab öelda, nüüd on ta valmis ja nüüd on ta kõik. Et siis on hea.

I: Kui tihti seda juhtub?

O1: Mitte väga tihti, sest suured projektid ongi selle pärast suured, et nad on mahukad. (naerab)

I: Ilmselt sa ei saa ise juhtida, et sellised päevi rohkem oleks?

O1: Ei saa jah.

I: Aga vastupidi, on midagi, mis teeb päeva ebameeldivaks?

O1: Siis kui mingi suur projekt venima jääb. Ja kui tuleb hästi palju asju korraga, mis ongi konkreetset mulle just, et mina pean tegema ja kõik on, kõik on korraga ja kõige prioriteetsamad asjad. Ja siis, ei jõua lõpuks mitte midagi ära teha ja siis on kõik pahased ja kurjad.

I: Kui tihti seda esineb?

O1: Õnneks mitte väga tihti. (naerab)

I: (naerab) Kas sa saad midagi teha ka, et su päev oleks vähem ebameeldivam. Tunned sa, et sa saaksid teha tööjuures midagi teistmoodi?

O1: Jah, ma saan küll. Ma näiteks panen *chati* ... *chatti* ma kahjuks täiesti kinni ei saa panna, meil vist ei sellist võimalust vist isegi. Seal on võimalus, no seal on valik, et *mitte segada* ... et ma panen selle vahepeal peale. Ehk siis, et inimesed võivad mulle kirjutada küll, aga mulle ei tule teadet, et ta kirjutab. Teade tuleb mingi viivitusega postkasti otse lihtsalt. Keegi mulle sellel ajal kunagi kirjutab.

I: Ok

O1: Et ma olen seda aeg-ajalt kasutanud, et lihtsalt, ma nüüd tean, et mul on neid asju hästi palju teha ja siis tuleb segajaid vahele. Et vahepeal lihtsalt küsitakse minu käest. Küsitakse konkreetset tööalaseid asju, et see statistika ja aruandluse osas, et ... kuna ma tean neid asju palju, siis inimesed tahavad ka teada, siis nad küsivad minu käest, et kuidas see on. Et inimesed, kes peaksid ise teadma, kohati isegi, küsivad minu käest, et kuidas sellised asjad võiks töötada ja kuidas nad töötavad.

I Nii, et selleks, et päevad oleksid vähem ebameeldivamad, sa paned *chatti* kinni, et sind ei saaks segada?

O Jah.

I: Kas see puudutab ka su isiklikku *Skype*?

O1: Jaa, kui ma panen kinni, siis ma panen kõik kinni.

I: Kui tihti seda juhtub?

O1: Mitte väga tihti, aga on ette tulnud.

I: Nii, et päeva teeb meeldivaks, kui suured projektid saavad tehtud ja ebameeldivaks, kui nad jäävad venima ja töö muudkui kuhjub?

O1: Mhm.

I: Ok, nüüd me oleme jõudnud poole peale. Selline pikem osa on tegelikult tehtud ja ma vahetan teemat. Ja vahetan teemat selles osas, et kas sa oled kuulnud sellisest mõistest nagu *multitaskimine*?

O1: Olen!

I: Või rööprähklemine?

O1: Jah, mõlemast

I: Kumba sa eelistad?

O1: *Multitaskimine*.

I: Mida see multitaskimine sinu jaoks tähendab, oma sõnadega?

O1: *Multitaskimine*, see on see, kui sa teed mitut asja korraga. Minu jaoks see tähendab seda, et sa teed mitut asja korraga, näiteks et sõidad autoga, räägid telefoniga, sööd võileiba.

I: Mhm.

O1: Aga samas, mina ei usu *multitaskimisse*, et seda on võimalik teha.

I: Nii?

O1: Et, inimene ei tee mitte mitut asja korraga, vaid ta siis lülitab erinevate asjade vahel hästi kiiresti ennast ümber lihtsalt. Ja siis, kui mõned ütlevad, et nad on hästi head *multitaskimises*, siis nad on lihtsalt, osakavad hästi kiiresti, nii-öelda oma aju suunata ühest kohast teise.

I: Ümberlülitada siis?

O Ümberlülitada jah.

I: Mitte samaaegselt teha?

O1: Jah, samaaegselt saab tõesti, et jalutada ja nätsu närida. Aga see ei lähe *multitaskimise* alla. Et midagi produktiivset, isegi mitte produktiivselt, aga ... no jah, produktiivseid asju ei ole võimalik *multitaskida*, mitut asja korraga teha. Sa ikkagi teed...

I: Tööalaselt siis ?

O1: Tööalaselt või eraeluliselt või.

I: Aa, et nagu üldiselt siis?

O1: Väga põnev. Kui ma nüüd õigesti aru sain, siis *multitaskimine* sinu jaoks on kahe asja samaaegselt tegemine? Aga sa arvad, et see ei ole võimalik.

O1: Jah.

I: Kas see pole üldse võimalik, või see pole edukalt võimalik?

O1: Seda ... selles mõttes, et samaaegselt ei ole võimalik teha. Aga lihtsalt, niimoodi kiirete ümberlülitamisega on võimalik teha. Aga tänu sellele tihti need mõlemad tegevused kannatavad selle käes ikkagi. Näiteks ongi seesama, ütleme autoga sõitmine, mobiiliga rääkimine. Siis on ... valida on, et kas sa räägib mobiilis mõistlikku juttu ja siis sõidad autoga natuke hajusamalt, ehk ei märka kõike. Või siis sa jälgid teed ja sõidad autoga korrektselt, aga ei jõua kõike jälgida, mis mobiilis on ja ise nagu konstruktiivseid lauseid ehitada sinna kõrvale.

I: Kas sa saad mulle tuua ka näite töö kontekstis? Sest sa ütled, et osad inimesed, kes ütlevad, et nad on head *multitaskijad*, et nad tegelikult ainult, vahetavad ennast ümber. Et, kui sa töö juures *multitaskimisele* mõtled, siis ... ?

O1: No näiteks, et seda ... ütleme midagi testida ja samal ajal kellegagi *chattida*. Ja siis sa ei tee tegelikult kahte asja korraga. Et sa ikkagi üks hetk testid, siis lülitad ennast ümber ja et *chatid* kellegagi ja siis lülitad uuesti ümber, et testida mingit asja. Et sa ei tee neid asju, kahte asja tegelikult korraga, vaid sa teed neid kordamööda.

I: Ok.

O1: Ja siis ongi, et kui hästi sa oskad nagu ümber lülitada näiteks selle *chati* pealt tagasi tööülesannete peale. Et kas seal kulub natukene aega, et ikkagi süveneda uuesti ... või ...või ei kulu.

I: Või ei pea süvenema jah?

O1: Jah.

I: Aga sa tõid enne näiteid, et sul ... et sa paned omal mingi testi jooksmas ja siis ... Ja siis läksid uudiseid lugema selle pärast, et sa ei viitsinud rohkem uut tööülesannet vahele võtta. Kas see oli ka *multitaskimine*?

O1: See on ...noh selles mõttes, et tihti ma panen selle testi jooksmas näiteks, nagu automaattesti. Ja siis mina ... panen ta jooksmas ja arvuti teeb seda tööd, mitte mina ju.

I: Mhm, see on väga huvitav mõte.

O1: Et mina võin siis samal ajal, ma võin teha ju mingit teist testimist või siis ma loen uudiseid. Ja ütlen, et näe, ma testin parasjagu. Ootan tulemust.

I: Et see, mis oli paberi peal, noh, minul isiklikult päevikuid vaadates oligi see, et ma vaatasin, et

ajaperioodi sees tehti mitut asja, siis tegelikult sinu silmis on see, see, et pannakse jooksmas, aga tegelikult tehakse ühte asja. Et mitte ei olda korraga uudiseid lugemas ja ei testita. Vaid test jookseb ja seda siis teeb arvuti ja sina siis loed uudiseid.

O1: Mhm.

I: Väga põnev lähenemine. Nii selget piiri ei ole vist ei olegi ükski osaleja osanud välja tuua. Kuivõrd sa tunned, et sa oled sunnitud *multitaskima*?

O1: No ... pidevalt ikkagi. Sest, kui ma teen seal midagi, siis tulebki, kas keegi minu juurde, kas otsesel või *chatis*, küsib midagi, mis ei ole sellega seotud, mida ma parasjagu teen, siis ma pean ikkagi ... isegi enese tahtmatult nagu välja lülitama ja teise asjaga tegelema seal vahepeal. Et talle vastama näiteks kasvõi „ei“.

I: Aga see on siis ainult kui keegi teine tuleb sind segama?

O1: No vahepeal on endal ka vaja. No minu puhul siis see *multitaskimine* olekski, et ma panengi mingid asjad, teen ära ja siis selle asemel, et jääda ootama, kuni seal tulemus on, ma siis tegelen millegi muuga. Aga seda ma teen harva, et ma teengi näiteks, et ma testin nii-öelda kahte asja korraga.

I: Mhm.

O1: Teed umbes, ühe ekraani peal on üks ja siis teise peal on teine ja siis teen, hiirega klõpsin seal või misiganes. Et seda on ette tulnud seda ka, sest osad, ongi, et kas ma vajutan sellel ühel ära ja ootan natukene aega. Ja siis vajutan seal uuesti midagi näiteks. Lihtne näide lihtsalt. Või siis ma võtan, seal vajutan ja siis lähen vajuta seal teise kohta ka.

I: Kui tihti seda juhtub, et sa nii teed.? Seda viimast näidet.

O1: Seda juhtub pigem harva.

I: Aga ikka tuleb ette?

O1: Ma ei, ma ei ütleks, et nagu väga harva, tuleb ette küll jah.

I: Ja see on sinu jaoks *multitaskimine*?

O1: See on *multitaskimine* jah. Aga ... ta on selline ... ma ikkagi teen tegelikult, ma ei tee neid asju korraga. *Multitaskimine* on see, kui sa teed mitut asja korraga. Ma teen nad ikkagi ju ...

I: Kordamööda?

O1: Korda mööda jah. Sest ma ühte asja ei saa parasjagu edasi teha, ma teen teist siis.



I: Mhm.

O1: Et see ei ole nagu ... ei ole päris see *multitaskimine* vist.

I: Ok, väga põnev. Mis sa arvad, kas sinu amet nõuab *multitaskimist* töökohal?

O1: Nõuab küll jah.

I: Milles see väljendub?

O1: Noh, see, *multitaskimist* sellisel kujul, et kui ma tegelen ühe asjaga. No selles väljendub näiteks, et kui ma teen midagi, keegi küsib mu käst midagi. Ehk ma pean siis nagu ... viisakas oleks vastata, kui keegi küsib midagi, eks. Ja siis, no minu puhul on ka need, et näiteks, et ongi, et ma teen seal näiteks mingid tehted või asjad ära, tehingud, et siis kas ma jään ootama, kuni ma saan enda tulemuse või ma teen midagi muud sellel ajal.

I: Mhm. Nii, et su enda hinnangul, kui palju sa *multitaskid* ise töö juures?

O1: No kui sinna veel panna juurde, see et taustale käib näiteks mingi video või muusika, siis peaaegu kogu aeg.

I: Aga kui me selle kõrvale jätame?

O1: Siis, ma ei ütleks, et päris pool ajast, aga noh, sinna lähedale umbes.

I: Aga sa hea meelega ei *multitaskiks*? Su hääletoonist kuidagi väljendub see?

O1: Hea meelega mitte jah. Aga noh, viimasel ajal on läinud niimoodi, et neid ülesandeid on lihtsalt nii palju, et teistmoodi ei saa. Peab lihtsalt tegelema mitme asjaga. Sest palju on, asjad on niimoodi, et ma pean ... isegi ootama, mitte küll tund aega, aga ütleme kümme viisteist minutit, siis ma üritan ikka sinna vahele ikkagi midagi muud teha. Ja tihti tuleb välja, et see aeg kulubki tegelikult selle peale, et nagu häälestada ennast teise asja peale. Et kui ma jõuan reaalselt selle teise asjaga tegelema hakata. Siis on juba see aeg täis, mis ootama peab ja siis ma lähen nagu esimese juurde tagasi. Ehk ma tegelikult teist asja ei jõudnud veel tegema hakata.

I: Mhm. Aga miks sa tagasi lähed?

O1: Sest, see esimene asi oli prioriteetsem ja ma pean selle rutem valmis saama.

I: Aa ok.

O1: Ehk ma vaatan, et ma saan seda edasi teha, siis ma hakkan sellega edasi tegelema. Ja, siis see teine asi, et see häälestamine tihti on ... et ma ei saa nagu järgmine kord, kui lähen, sealt poole pealt uuesti edasi teha. Vaid tihti tuleb otsast peale alustada jälle.

I: Sa ütlesid, et sa oled sunnitud viimasel ajal seda palju tegema, *multitaskima*. Kas tööpäev läheb kiiremini, aeglasemalt, on seal üldse vahet, kui sa *multitaskid*?

O1: See oleneb konkreetsetest ülesannetest, ja oleneb päevast kah. Et mõned päevad lihtsalt lähevad rutem läbi, aga vahepeal on ... et ei lähe üldse nagu see aeg. Ilmselt *multitaskides* jah läheb rutem, sest neid ... ma pigem arvan, et läheb rutem jah.

I: Ok. Sa oled siin toonud paar näidet juba, aga ... Oled sa täheldanud mingeid selliseid olukordi või tööülesandeid, situatsioone, mille tegemisel sa rohkem *multitaskid*?

O1: No üks olekski ... mul autotestide jooksumine.

I: Kui test siis ise jookseb?

O1: Kui test ise jookseb jah.

I: On seal sinu tähelepanu vajalik?

O1: Ei ole iseenesest, jah, see ongi tegelikult ma lihtsalt ütlen arvutile, et tee midagi ja siis mis ma ise sellel ajal teen nagu väga ei mängi rolli. See nagu ei ole. Pigem ... ma ei oskagi kohe midagi niimoodi välja tuua.

I: No enne sa mainisid eksole see, et kui keegi tuleb ja segab su tööd?

O1: No siis, no sellised juhud jah. Kui ma midagi .... testin konkreetset ja keegi tuleb küsib mu käest midagi või ... Tõest peab ootama kuni ... Nojah, need tehingute tegemine ka, et ma teen mingi tehingu ära, annangi mängijale raha lihtsalt ja siis pean ootama, kuni täistund täis saab, et vaadata kas see . ...nagu aruandluses ka kajastub, et ma talle raha andsin.

I: See täistund täis saab on sul sihuke reaalselt iga täistund ootad jah?

O1: Ei, iga tund ei oota seda. See ongi siis, kui mul on aruandlusest vaadata. Ses enamus, enamus asjad, mis arvutavad kokku seda jooksevad täistundide ajal.

I: Kui tihti päevas sa seda täistundi ootama pead?

O1: See sõltub väga palju päevast ja sellest, mis ülesanded mul on. On seda, et võib nädalaid mööda minna, et ma ei pea kordagi ootama.

I: Aa.

O1: Ja vahepeal on niimoodi, et ootan igat täistundi.

I: Ok.

O1: Sõltub kõik tööülesannetest.

I: Ok, sõltub kõik tööülesannetest. Kui tööd on vähem, kui töötempo on aeglasem, töökoormus on madalam, kas sa siis ka *multitaskid*?

O1: Pigem mitte siis ... Selles mõttes ... Jah, kui töötempo on madalam ja ülesandeid vähem, et siis on ... teengi nende nii-öelda tööülesannete kõrvale need ülesanded, mis enda elu kergemaks teevad.

I: Autotestid?

O1: Jah, autotestid üldjuhul siis. Et see siis kiiretel aegadel võtab koormust vähemaks hästi palju.

I: Kui ma nüüd õigesti aru sain, siis kui tööd on vähem, siis sa ei *multitaski*?

O1: Ei, siis ma ikkagi. Oleneb, kui tööd on nagu väga vähe. Ehk et ongi ülesanne, et enam-vähem need autoteste teeksin. Siis seal on *multitaskimine* . ...oleks väga keeruline. Siis ma teengi, ma kirjutan seda autotesti ja tegelengi sellega.

O1: Seal oleks *multitaskimine* isegi väga halb, et kui ma vahepeal mingi kõrval asjaga tegelen, sest siis võib nagu järg käest ära minna, et mis sinna tegin parasjagu jah. Et seal on vaja tegeleda, et seal siis ma tegelen ikka ainult sellega.

I: Ok. Oled sa täheldanud selliseid olukordi, kus sa pendeldad erinevate tegevust vahel?

O1: Jaa.

I: Mis olukorrad need on?

O1: See ongi see *multitaskimine* ju. Ma pean, sunniviisiliselt näiteks ... no, et tegelengi mingi asja testimisega, siis keegi küsib vahele, siis ma vastan talle, siis tegelen testimisega, siis käin edasi-tagasi niimoodi.

I: Et kuskil keegi annab märku, et sa pead klõpsama?

O1: Mhm.

I: Kui palju sul sellist asja on juhtunud, et sa enda algatusel lähed ja klõpsad?

O1: On ikka ette tulnud küll, jah.

I: Kas sellised klõpsamised on ka sellised pendeldamise laadsed või need pole päris pendeldamised?

O1: On ette tulnud pendeldamist ja on ka pikemad. Kui mingi asi ikka frustratsiooni tekitab, siis ma lihtsalt panen ta ette, võtan mingi täiesti teise asja, mis lihtsalt nagu nii-öelda, ma ei tea, kas

siis enda peas või mõttes nagu päästaks mind sellest, et näe, ma nüüd tegelen sellega, et ma selle pärast ei tegele sellega.

I: Aa, tööasja siis?

O1: Mhm. Kas tööasja või siis võtangi *mailboxi* ette vaatan, et äkki keegi on kuskil uue kirja saatnud, mida ma siis lugeda saan.

I: Ok. Vahetad teadlikult siis tööülesannet. Kuidas sa ennast siis tunned, kui sa niimoodi pendeldad?

O1: Hmm.

I: Teadlikult vahetad?

O1: Siis ma olen tavaliselt päris kuri ja vihane. Selle ülesande peale, mis ... mille juurest ma põgenen, nii, et ma ei tunne ennast väga hästi. (naerab)

I: Kuidas sa sellest tundest üle saad?

O1: Niimoodi, et ma ükshetk lähen ikkagi tagasi selle ülesande juurde ja katsun sellest kuidagi jagu saada. Sest, et ennem ta ära ei lähe, kui see ülesanne on tehtud niikuinii Ja noh, see, et sellest ei pääse, ei saa nagu ära joosta kuskile.

I: Kuidas sul lood sotsiaalmeediaga on? Kas sa pendeldad töö ja sotsiaalmeedia vahet ka?

O1: Pigem mitte. Ma lähengi sinna pigem niimoodi, et kui ma tahan, tunnen, et ma tahan pausi. Siis ma lähen sinna, olen seal natuke aega ja siis tulen nagu teen nagu edasi.

I: Siis teed tööd edasi. Et siis ei ole enam seda, et tuled teed tööd edasi ja lähen tagasi näiteks?

O1: Ei, nii ei ole. Võib-olla siis ainult see, isikliku *Skype chatiga*. Et seal on, vastavalt kui palju seal ... vestlust on parasjagu. Et seal, sellega küll võib pendeldamist vahepeal olla.

I: Et sa teed tööd ja siis seal vilgub miski ja lähed vaatad?

O1: Jah, siis lähen vaatan ja siis kirjutan näiteks sinna midagi ja siis teen tööd edasi ja siis ... tööle tagasi. Et nagu ootama ma tavaliselt ei jää, kuni keegi uuesti sinna kirjutaks. Et kui ma kirjutan ära või loen ära, mis seal on, siis ma lähen, tegelen tööga edasi kohe ikka.

I: Aa, ok. On sul olnud selliseid hetki ka, kus sul on raskusi ülesandega pealehakkamisega?

O1: On ikka küll jah.

I: Mis ülesanded need tavaliselt on?

O1: Need ongi pigem sellised ... nagu ma ennem rääkisin, et mingi hästi suure süsteemi väike junnike, väike osake seal kõrval. Et nende ülesannetega pigem ongi, et sest ... ei oska nagu hoomata üldse, et kui palju see on ... kui suur see ülesanne on ja mis seal tegema peab ja siis nagu ei tahagi üldse hakata seda tegema, sest see on ... tundub kuidagi võõras territoorium, ütleme nii siis.

I: Aga mis sa siis teed? Ma mõtlen, et sul on raskusi pealehakkamisega, milles see väljendub?

O1: Et ma võtan kätte ja teen midagi muud hoopis siis. Mingi, näiteks teist ülesannet (naerab)

I: Tööülesannet? Kas sa ...

O1: Või siis, ja, vahepeal ka, lähen sotsiaalmeediasse siis lihtsalt.

I: Mhm. Aga need on ... kas sa need teised asjad, kus sa võtad teise tööülesande, kas sa selle lõpetad ära? Kui sa selle sinna nagu ettepoole tõtsid? Ja siis ...

O1: Vahepeal lõpetan ära, aga vahepeal jätan selle ka, et ... Tihti võtan siis sellise ülesande kõrvale, või asemele, mis on nagu ... meeldiv teha endale lihtsalt. Et mis ... tihti on nad kas siis lühikesed just või siis kui ei olegi lühikesed, siis on lihtsalt ... Ja tihti nad ei ole ka nii prioriteetsed, ehk siis ma üks hetk ikkagi vaatan, et ma ei, ma pea seda tegema, siis ma teen hoopis seda, võtan kätte ja hakkan otsast pusima seda esialgset

I: Nii, et sa ise otsustad, et nüüd on aeg selle ülesandega pihta hakata?

O1: Enamus korrad ikka ise. Aga vahepeal ka ülemus tuleb selja tagant ja ütleb, et kuule, mis sa teed. (naerab)

I: (naerab). Ja siis vahetad tööülesannet?

O1: Jah.

I: Aga valdavalt vahetad ikka ise, enda algatusel?

O1: Ma ise arvan küll, et valdavalt vahetan ise. Aga ... jah, ma arvan küll jah. Statistikat ma otseselt selle üle ei pea nii, et.

I: Ok. Oled sa kunagi tundnud süütunnet oma ajakasutuse pärast?

O1: Ikka olen!

I: Räägi lähemalt.

O1: Kui ongi sellised ebamugavad ülesanded olnud ja ei taha neid teha ja siis ...ma saan venitada. Ei taha peale hakata ja nii jah. Siis olen venitanud selle pealehakkamisega näiteks ja ... siis pärast

ongi, et vaatad, et pool päeva on juba möödas ja ei ole hakanud sellega pihta ikka veel, et siis ...

I: Siis on süütunne?

O1: Ikka on jah.

I: Ja kuidas sa sellest süütundest üle saad?

O1: Nutan patja (naerab). Ei siis tuleb hakata tegelema sellega lihtsalt, aga ... Ma ei teagi, kas ma saangi sellest üle?

I: Kas sa oled ülesandeid ka päevade kaupa edasi lükanud?

O1: Olen küll jah.

I: Ja siis teed teisi asju vahele?

O1: Mhm.

I: Oled sa proovinud kuidagi seda süütunnet ka vähendada? Etteruttavalt kuidagi midagi muuta?

O1: Jaa, et olengi üritanud näiteks siis teisi asju teha võimalikult hästi ja kiiresti. Aga noh, see ei tähenda, et siis see üks asi, mis ilmselt on prioriteetsem, et kui see tegemata on, et siis ... see ei päästa, kui ma midagi muud, muud hästi teen ära ju.

I: Et see üks asi on ikkagi veel kukul?

O1: Et see üksi asi on ikkagi veel tegemata. Et nagu, mis pidi tegema, on tegemata. Aga näe, ma tegin need asjad ära. Aga noh, neid ei ole vaja.

I: Oled proovinud ka varianti, et lähed tööle ja teed esimese ajana selle raske ja suure asja ära?

O1: Nendega on pigem tavalise, et neid ei saa nagu niimoodi lihtsalt ära teha. Kui see oleks, kui saaks, siis ma teeksin nad kohe ära, niimoodi, lihtsalt kohe ära. Aga tihti nende tegemine võtab seal kolm-neli päeva aega kokku, et siis ta ei ole selline asi, et saab kohe ära teha. Oleks nii lihtne, siis teeks kõik need halvad asjad kohe ära. (naerab)

I: (naerab) Ok.

O1: Aga kui sa tead juba ette, et sa pead selle halva asjaga tegelema kolm päeva näiteks järjest, siis ei taha üldse sellega peale alustada.

I: Kui nüüd sellest halvast ja headest asjadest rääkida, siis sa kirjeldasid mulle ennem oma tüüpilist tööpäeva, oma sihukest meeldivat tööpäeva ja oma ebameeldivat tööpäeva. Mis sa arvad, kas ...kas sa nendel tööpäevadel töötad *multitaskimise* osa erinevalt? Kas näiteks meeldival päeval ja ebameeldival päeval, emba-kumba *multitaskid* sa rohkem?

O1: Ma ei oskagi nii öelda . ...Nagu ma ütlesin, et kui on meeldiv päev, mõni suur projekt saab läbi, siis ma ei usu, et ma sellel päeval väga palju *multitaskin*. Ma siis pigem tegelengi selle projektida, et see saaks nagu lõpuni. Ja halval päeval ... halval päeval on pigem jah, *multi* ... on *multitaskimist* ilmselt väga palju. Et kui on ikka hunnik asju, mis tuleb teha, mis tulen kõik kohe valmis saada ja, et siis on ... ei saa vist päris ilma.

I: Et ei sa päris ilma. Ja, ja sa enne ütlesid, et sina *multitaskid* umbes pooleks. Nii, et päris palju. Tead me olemegi ringiga jõudnud lõppu. Kuidas sa ise meie jutuajamise ise kokku võtaksid? Paari lausega.

O1: (pikk paus) Ma ei oskagi võtta seda kuidagi kokku.

I: No räägi mulle paari lausega, kuidas sina tööd teed.

O1: (kehatab korduvalt õlgu)

I: Kuidas sina tööd teed?

O1: Mina teen ... mina teen tööd arvutiga (naerab). Ma ei oskagi öelda midagi, ausõna.

I: Aga soovid sa midagi lisada?

O1: Ei ole rohkem midagi öelda.

I: Ma proovin siis, igaks juhuks võtta meie jutu kokku, siis sa saad öelda, mis sa sellest arvad.

O1: Mhm.

I: Sina teed tööd nii, et sa tunned, et sa oled oma aja peremees. Aga tööülesanded pigem määrab sulle keegi teine. Selles mõttes, et sulle öeldakse, mida tegema peab. Ja nagu sa ise ütlesid, et need tuleb ära teha, et ega nad kuhugi ei kao.

O1: Jah.

I: Küll aga sellised asjad, mis, mis on ebameeldivamad, sest, et nad jäävad venima, et need sa hea meelega lükkad edasi.

O1: Jah. No ebameeldivad on nad võib-olla siis tõesti, et üks asi, et nad jäävad venima, aga nad jäävad tihti venima selle pärast, et ma lükkan neid edasi. Aga ebameeldivad nad on tihti oma olemuselt. Ehk et siis ongi, no suure süsteemi väike osa, ütleme nii, et tundmatu süsteemi.

I: Ja meeldivatel päevadel sa keskendud ühele asjale ja see asi saab tehtud.

O1: Jah.

I: Siis selline saavutus, et saad omale siis nimekirja lühemaks.

O1: Jah. Mhm.

I: Ja sa *multitaskid* töö juures palju, sest sa tunned, et töökoormus on suur ja teha. Aga headel päevadel sa keskendud ühele asjale ja, ja ei multitaski.

O1: Ma ei ütles seda päris niimoodi, et päevadel ma ei multitaski.

I: Nii?

O1: Vaid noh, see, kirjeldus, mis ma ütlesin, et mis hea päev on, hea päev on see, kui suur tööülesanne on saab läbi. Siis ... ma pigem jah, just et tegelengi selle suure tööülesandega. Hea päev on ta selle pärast, et ta saab läbi.

I: Projekt saab läbi?

O1: Jah jah. See ei ole nagu sellega, et hea päev on siis selle pärast, et ma ei *multitaskinud* (naerab)

I: (naerab) Jah, ei, ma ei pidanud seda silmas. Aga heal päeval sa ei tunne vajadust selle järgi siis?

O1: Jah.

I: Ja kui on kiire aeg, siis ... peab?

O1: Mhm.

I: Selge. Soovid veel midagi lisada?

O1: Ei.

I: Siis ma ütlen sulle suur aitäh osalemast!

O1: Palun palun.

I: Et olla kindel, et midagi ei ole muutunud. Kas ma jätkuvalt võin meie intervjuud oma töös kasutada?

O1: Jaa!

I: Aitäh!

O8: Palun, palun.



### **Lisa 3. Intervjuu Osaleja 2**

Intervjuu toimus intervjuerija kodus, osaleja tööpäeva järgselt. 18.aprill, algusega kell 19:00. Kestvus 1 tund 38 minutit.

O2: intervjueritav, osaleja 2

I: intervjuerija

I: Esiteks, millest ma alustan, on see, et aitäh!

O2: No palun.

I: Kõik meie intervjuu andmed on üldistatud ja anonüümsel kujul mu töös. Ja intervjuu võtab umbes tunnike, keskeltläbi 40 minutit. Palun kinnita, et ma võin meie intervjuu andmeid oma töös kasutada.

O2: Jah, võid.

I: Aitäh!

I: Esimene asi, millest ma tahan, et sa mulle rääkiksid, on päeviku täitmine, see oli sügisel, mäletad veel?

O2: Midagi mäletan jah.

I: Mis muljed sul tekkisid.

O2: Mis mõttes, mis muljed?

I: Kui sa tagantjärele mõtled, kas see kuidagi segas su tööd või tuli kasuks?

O2: Ee, kasuks pigem, pigem segas. Ajas nagu vahepeal mõtted nagu mujale.

I: Täitmine oli tüütu siis jah?

O2: Mitte, see, et ta ei võtnud nagu mingit suurt aega, aga lihtsalt see, et ma tõesti, see oli vist iga kümne minuti sellega. Ma vahepeal tegin nii .. nii palju seal neid ja siis läks vahepeal, niimoodi poole tunni pealt nagu täitsid neid. Vahepeal lasid iga kümne pealt ja vahepeal lasid poole tunni tagant.

I: Mhm

O2: Ja siis, tegin oma töö asju ja siis pidid nagu mõtted sealt nii mujal, et kui sa lõpuks töö asja tagasi hakkasid. Või kui jälle hakkad nagu need tegema, siis olid natuke halvad. Sa olid just

mõelnud selle peale, et mida ma just tegin kolm tundi. Aga jah kokkuvõttes ...

I: See kümme minutit oli selle pärast, et teooria on näidanud, et keskeltläbi võtab üks tööülesanne kümme minutit. Mis iga töö puhul muidugi ei kehti. Siin osad on välja toonud, et neil on keskmiselt, kümne minuti sees jõudsid kolm neli viis, et siis oli täitmine jube tüütu. Ja mõni ütles, et tal võttis mingi asi kaks kolm tundi, et siis tulnus paberi peale, et nii tühi oli kuidagi.

O2: (naerab) seda oli jah, vahepeal. Vahepeal ikka vaatad, et eriti, need hetked kus, kus sa tegelikult nagu tegid rohkem töö nagu kui tegid tööd. Ja siis täidad selle ära ja siis, noh, siis mõtlen, et kas ma tegelikult ka tegin nii vähe. (naerab)

I: Kas sa arvad, kas ma oleksin saanud erinevad tulemused, kui andmeid oleks kogunud äpp, taustal?

O2: Hmm, väga ... arvatavasti küll, sest ma jätsin mingid asjad, mingid asjad, millest ma nagu üle lihtsalt kiikan.

I: Aa, need niisama klõpsimised, kus saa tegelikult midagi ei tee?

O2: Mhm, need ma jätsin nagu välja. Et see, kus ma teadlikult aega kulutasin, need ma panin kirja. Niipalju kui seda oli.

O2: Nii, et päevik tegelikult näitab seda, kuidas sa tööd tegid, enam-vähem? ... Et sa jätsid siis need mitte töö tegemise asjad siis välja.

O2: Ei, mitte töötegemise asjad olid ka seal. Aga üks asi on näiteks see, et kui sa istud kuskil, kuradi *Youtube*-s, siis sa vaatad seal nii palju erinevaid asju, siis sa ei hakka neid kõiki nagu...või sa a la *redditi* paned sinna sisse. Ja siis seal käib ju nii palju neid erinevaid linke läbi, et sa ei saa. Ei saa neid kõiki..

I: Jah, et, sa paned kirja *redditi*, mitte need algmaterjalid, kus sa käisid.

O2: Jah.

I: Jaa, see on päris huvitav. Kas midagi muutus ka pärast seda, kui sa päevikut täitsid?

O2: Ei. (naerab)

I: Ei? (naerab) Ikka tegeled samamoodi?

O2: Vana koera ei õpeta midagi muud tegema.

I: No eesmärk ei olnudki muuta.

O2: Jah, aga ei, noh selles mõttes, et ma ei täheldanud küll, et midagi oleks nagu.

I: Sinu päevik oli selles mõttes... mul oli üheksa osalejat ja sina olid üks suitsetajatest. Mul oli kaks suitsetajat. Sinu töö rütm oli hästi rütmiline, sul oli töö-paus-töö-paus-töö-paus.

O2: Ma olen kogu aed seda tunnis teinud.

I: Jah, teine suitsetaja, kes mul osales, ei saa, ei saanud oma aega niimoodi planeerida. Temal oli näiteks, hästi palju tegi tööd ja siis tuli vaiksem hetk ja siis ta käis mitu korda suitsetamas.

O2: Mhm.

I: Et sinul oli ilusti sihuke rütm kogu aeg ja kui ma su päevikut vaatasin, et ossa kui hästi osaleja 2 tööd oskad teha, tal on kõik nii ilusti paigas. Et ta teeb tund aega tööd, ta teeb pausi ja teeb uuesti tund aeg tööd. Mitte seda, et noh, tegid pausi ja siis ... ei viitsi ja siis ei tee tööd. Et sinu puhul oli nagu väga konkreetset, selline eesmärgipärane paus ja pärast seda ..

O2: Seda ma olen nagu, see on mul nagu alati olnud, see, et ... et ... et ükskõik mis, ok kui on mingi väga kriitiline asi ja midagi on, siis noh, siis see nagu natukene venib. Aga üldjoontes ikkagi ma rihin seda täistundi, et see on hea, see on indikaator, et see teed nagu nii kaua tööd ja sa tead, et siis saab nagu pausi.

I: Et pingutad selle hetkeni?

O2: Nojah, ennast ... ma olen selline elupõline *prokrastinaator* vä? (naerab) Et venitad asjadega nii palju kui saad ja põhi põhitöö tuleb nagu ennem, alati enne tähtaega. Ja kui sul on nagu see suitsupaus, on ka nagu üks selline, nagu tähtaeg, millest ma nagu enam-vähem kinni pean, et siis ennem, näiteks, kui iga täistund lähed, siis täistunni lõppu tuleb alati suurem nagu tuhin peale. Et ennem sa võid seal teha ja vaadata mida iganes, aga siis ennem, ennem seda pausi teed nagu midagi, et õigustada endal seda ... pausi nagu põhimõtteliselt jah. Ja kõige, kõige rohkem tööd ma teen tavaliselt siis, kui a la , kõik, eriti, noh, boss läheb ära, mis ta läheb, mingi viis, kell viis läheb ära. Siis pooltundi on mul sellist nagu eriti head olesklemise aega (naerab), kus ma ei pea muretsema nagu selle pärast, et mida ma teen ja siis ütleme, poolteist tundi minu päeva lõpuni veel aega ja siis mul on, ma võin teha siis vahepeal rohkem kui nagu terve ülejäänud päeva jooksul. On vahepeal niimoodi välja kukkunud.

I: Aga mitte alati?

O2: Mitte alati. Vahepeal ma olen päeval ka osav. (naerab)

I: (naerab) Väga äge! Ma tahaksin sinu tööpäeva kohta küsida.

O2: Mhm

I: Kirjelda mulle oma tüüpilist tööpäeva. Kuidas sa oma päeva alustad näiteks.

O2: päeva alustan tavaliselt ... keskmiselt, ma alustan, ma ei tea, kas ma siis ka tegin seda, aga nüüd ma ..

I: Sa võiksid pigem kuidas sa praegu teed. Kuidas üks tavaline tööpäev

O2: Mul päev alga ühe pausiga.

I: Jaa, see oli päevikutes ka.

O2: Ma jõuan tööle, ma astun sisse, ma jalutan kööki, ma lasen sealt endale ühele kohvi ja siis ma jalutan välja tagasi.

I: Arvuti taha üldse ei lähe?

O2: Ei, ma isegi ei lähe sinna ruumile lähedalegi. Ongi see, et see köök jääb sinna aatriumi juurde ja noh, see ruum on hoopis nagu teises suunas. Ma põhimõtteliselt ma ei vaata ka sinnapoole üldse.

Aeg, tööaeg nagu läheb käima, aga aga ma teen mingeid asju, muid asju.

I: Sind üldse ei huvita, mis postkastis näiteks, või kuskil toimub?

O2: Ma ei ole veel, noh, ma olen küll tööl, aga minu tööaeg nagu kui selline ei ole veel nagu alanud. Siis kui ma sealt väljast kohvilt tagasi tulen, siis ma esiteks vaatan, kas mingit ee mingit *chatid* on lahti. Tavaliselt meil on mingid tiimi, tiimi suur grupi *chat*, kus kus kus ülemus tahab, et misasjad nagu täna on vaja nagu teha.

I: Aa.

O2: Kui on mingid a la, mingid tähtpäevad, siis täna näiteks esmaspäeva õhtuks on mingid asjad vaja kinni saada. Ja siis ma vaatan, mida seal tahetakse ja siis ma vaatan, kas on mingi kiireloomuline mingisugune mail, mida tavaliselt väga harva tuleb. Üldjoontes ma lihtsalt klõpsin nad kõik läbi. Ütleme, et kakskümmend maili on, kõik klõpsid lihtsalt läbi selle eesmärgiga, et nad enam ei oleks aktiivseks.

I: Aa, et mitteloetud staatuseks ära. Aga sa ei loe neid?

O2: Ei, sest suurem osa on selline jurr. Ma võiksin neid lugeda, aga noh, noh kõik kõik mis on väärt lugemist, need ma jätan ... jätan mitteloetuks siis.

I: Mitteloetud staatuseks siis?

O2: Jah. Ja siis ma kogun ennast internetis mingi kümme viisteist minutit ja siis hakkan oma päeva

*taskidega* peale.

I: Sa kogud internetis, siis tähendab mida? Sul ei olnud seal päevikutes niisuguseid asju.

O2: Ei, see on enda jaoks. No, vaatad *Youtubest*, mis seal *subscription*-is on öö jooksul tulnud mingisugused videod.

I: Aga mingid uudised?

O2: Ma ei loe uudiseid.

I: Ei loe uudiseid.

O2: Mhm.

I: Aga sul tulevad tööülesanded, tulevad siis selle töö Skype kaudu jah? Kui ülemus saadab?

O2: Ei noh, [projektihaldusprogrammis – J.S] on ka, aga need ma umbes tean, mis seal on. Ja kui on midagi uut nagu tulnud, kui on midagi uut nagu tulnud, siis need on kas seal chatist tulevad, öeldakse, et ou, et sa said selle asja endale. Või on mailis. Või tuleb maili, et sulle mingisugune *task* nagu antud.

I: Et [projektihaldusprogrammis – J.S] sa ise kontrollimas käima ei pea? Ma mõtlen selles mõttes, et sa tead juba, mis sul seal on.

O2: Ma tean, mis mul seal on nädala plaanis nagu pandud, et mis põhiasjad on, pluss siis need ülejäänud kümme *taski*, mis on mul seal juba kuid vedelevad ja ootavad oma aega. Millega ei ole nagu otseselt kiiret. Kõik kiireloomulised asjad jah tulevad... ma teen, ma teen, ikkagi ma teen [projektihaldusprogrammi – J.S] lahti, aga ma sealt nagu otseselt nagu uut infot ei saa. Mida ma ei oleks saanud, kas siis mailist või või *chatist*.

I: Ok, sul tuleb, sul on [projektihaldusprogrammi – J.S] mingid vanemad asjad, sul tulevad *Skypes* ja sul tuleb seal *chatis* ja siis sul tulevad postkasti. Mille järgi sa otsustad, mida sa tegema hommikul hakkad?

O2: Hmm

I: Teed sa endale mingi järjekorra, või hakkad lihtsalt kuskilt pihta

O2: Ma hakkan lihtsalt otsast peale. On ... nädala, nädala plaanis on, kui on, tavaliselt on see, et sul on pandud kas mingisugune, et sa pead millelegi plaani kirjutama. Või midagi testima. Plaanid lähevad alati eelisjärjekorras, selle pärast, et need lähevad nagu teistele, et nemad saaksid, saaksid oma asju nagu siis testima hakata. Esiteks tulevad plaanid, ja kui midagi kriitilist vahele ei tule, siis ma hakkan oma ülejäänud nädala plaani tegelema. Nädala plaani või testimise osaga

I: Aga niisugused pikaajalised asjad, mis sa ütlesid, et sul juba kuid passinud on?

O2: Seal on mingid asjad, mis ma pean näiteks kirjutama ühe, autotesti tiimile ühe plaani... kuidas nad seda autotesti nagu ehitaks mingi asja testimiseks nagu valmis. Aga see kogub mul nagu hoogu, et selle tähtaeg on alles mingi kahe kuu pärast vist.

I: Ok.

O2: Ja ta on selline asi, et mul aega on, siis ma teen seda. Aga siamaani ei ole veel seda aega nagu

I: Sa ei ole üldse alustanud?

O2: Ma alus.. niipalju ma olen alustanud, et ma olen *wiki* lehe selle jaoks. (naerab) Pealkiri on olemas, et selle ma tegin kohe päris alguses ära. Lihtsalt, et oleks nagu, kuhu midagi kirjutada. Aga see tahab nagu väga suurt nagu analüüsi ja see ei ole, seda ei saa nagu päris niimoodi teha, et aa ma natukene teen. Sest seal on nii palju ... seal peab palju mõtlema ja analüüsima nagu ...

I: Näed sa ka, et sul tuleb mingi selline hetk?

O2: (naerab) Ei. See tuleb nagu enam vähem kirjutada, ma ütleme kuskile nädalaplaanide sisse. A la kaks päeva on selle jaoks.

I: Ise kirjutad oma nädala plaani

O2: Ei, ülemus.

I Aa ülemus.

O2: Aa noh, ütleme on planeerida nagu aega selle jaoks. Sest see on ...

I: Tundub päris mahukas.

O2: Ojaa, see on päris hea jabur ka.

I: Kas ma sain õigesti aru, et sa teeb tüübi järgi? Et testplaanid kõigepealt ja siis testid ja..

O2: Jah. Ja siis sinna vahele kõik, kui tuleb midagi kriitilist, siis, siis tegelen. Täna ma näiteks ei teinud oma nädalaplaani asju üldse.

I: Sest tulid kiiremad asjad vahele jah?

O2: Sest tuli üks tähtis kriitiline asi tuli vahele ja mis lihtsalt, mis iseenesest ei olnud nagu raske, aga mul ikkagi kulus selle peale kuus tundi.

I: Ja nii kui see kriitiline asi tuli, hakkasid kohe tegelema.

O2: Ee, see .. jah. See oli juba, siis kui ma tööle tulin, siis *plinkis* juba. aah, osaleja 2, sulle on see.

Nii ma seda tegin.

I: Ja hakkasid kohe pihta?

O Mhm.

I Muid asju üle ei vaadanud, teadsid juba täpselt, mis seal on jah?

O2: No mis mõttes muid asju?

I: No, sa, nädalaplaanis on sul ju muid asju ka?

O2: Jaa, aga oli öeldud, et need on nagu ... noh siis kriitilisemad, need oli ... kolm kolm erinevat asja oli, mis mulle pandi. Mis olid kõik vaja nagu täna õhtuks kinni saada.

I: Oi.

O2: See oli selle pärast oli nagu kriitiline. Puhkusel oleva kollegi asja ma ei jõudnud tegelemagi hakata.

I Aga kui sa nüüd kolm kriitilist asja, mille järgi sa otsustasid, mida sa tegema hakkad?

O2: Ülemus ütles, mis on kõige enim vaja täis, kinni saada. See oli üks asi oli selline, oli nagu väga tähtis ja teine oli nagu sellega jätk, põhimõtteliselt seotud.

I: Aa.

O2: Lihtsalt, sama sama asja üks mingi väike tahk nagu juures. Et kui ma selle põhiasja nagu kinni sain, ma juba puhtalt selle pealt sain nagu öelda, et see teine asi on ka korras, sest et see käis nagu läbi. Pidi vist üks mingisugune aken, pidi lahti tulema.

I: Väike lisaülesanne?

O2: Jah, ma sain sinna tunni kirjutada.(naerab)

I: Aa. (naerab)

O2: Sest, et ma pärast nagu arendaja käest uurisin, et mis tollega oli. Siis ta ütles, et tegelikult sa testisid selle ju ära.

I: Aa, nad olid nagu eraldi vormistanud *taskina*.

O2: Nad olid erinevatest kohtadest nagu tulnud, aga üks ja seesama tüüp nagu parandas seda. Aga noh, olid nagu kaks eraldi *taski*, olid nad kirjas. Nad ei olnud nagu ... see kust need vead nagu tulid, ei olnud omavahel seotud. Aga nad kasutasid ühte sama tsükli.

I: Aa, ok. Aga täna sul oli see, et sul oli ette nähtud need kolm kiiret asja. Aga kui, kui ei ole? Kas

sa siis teed asju näiteks meeldivuse järjekorras või sisse tulnud ülesannete järjekorras, ma mõtlen nagu ajalises järjekorras.

O2: Mmmm, meil on ...

I: Või keegi teine annab sulle nimekirja, mis järjekorras.

O2: See on, on ... meil on kõikidel ... ülesannetel on ...on ... ütleme selline prioriteet küljes.

I: Aaa

O2: See on üks asi ja teiseks on see, et hmm, oleneb, mis versioonis mingi asi on. Et seal on, võib-olla see, et mingi arendust nagu... ta on küll tähtista prioriteediga, aga sellel on ütleme mingi kaks-kolm nädalat on aega, ütleme kui ta nagu läheb kuskile.

I: Mhm.

O2: Aga siis on mingi teine asi, mis ei ole üldse nii prioriteetne, aga näiteks nädala lõpuks läheb see versioon nagu välja, et siis on vaja ...

Tõenäoliselt ka prioriteetne?

O2: Nojah, aga selle enda taski, taski enda prioriteet, mille mina ütlen, too ei pruugi olla nagu nii oluline. Aga lihtsalt tema see väljamineku kuupäev. Ongi ma vaatan prioriteeti ja väljamineku tähtaega.

I: Nii, et sa ise otsustad, mida sa teed

O2: Jah.

I: Oled ise oma aja peremees.

O2: No enam vähem

I: Enam vähem

O2: 50-50.

I: Pooleks? Ülemus määrab pooleks seda, pooleks seda ...

O2: No, mis ta paneb küll need nädala, need ülesanded meile kõigile paika. See on minu arusaam sellest. Ta paneb meile need nädala asjad nagu paika ja siis ta võib ise ka vahepeal öelda et kuule, see, see tee ennem vahele. Aa vahepeal on niimoodi, et ta ei anna mitte mingisuguseid juhiseid, aga siis on jälle see, et tulevad mingid asjad vahele. Et see on vaja täna ära saada. Noh.

I: Kas sa teed endale töödest mingisuguse järjekorra ka? Paberile, mõttes?



(pikk paus)

I: Või otsustad sa näiteks iga kord, et kui üks asi on tehtud, siis vaatad üle ja otsustad siis, mis sa siis nüüd ette võtad.

O2: Hmm, ei pane küll kuskile niimoodi kirja.

I: Aga läbi mõtled? Et mis ma näiteks täna plaanin teha?

O2: Ei, ma olen mõelnud, et seda peaks tegema, aga ma ei ... ei ole veel siamaani jõudnud nagu selleni, et ma teeks neid ... (ohkab) produktiivsust tõstvaid väikseid nippe. Ma lihtsalt tulen ja hakkan tegelema ja siis kui ma lõpetan ära, siis on õhtu. Siis panen koju ja siis ma rohkem ei mõtle selle peale.

I: Aa, ma küsingi kohe, et kuidas sinu jaoks tööpäev lõpeb? Mis on sinu jaoks tööpäeva, ee lõpetav hetk?

O2: Hmm.

I: Kui kell kukub, kui mingid asjad on tehtud

O2: Ei, kella pealt ma niiväga ei, ei käi. Ma ikkagi noh, selles mõttes, ma rihin, noh, ma jõuan kella kümneks jõuan tööle ja siis kell seitse on nagu selline nagu ametlik lõpp.

I: Mhm

O2: Aga mul käib, praegu käib rohkem bussi järgi et, mul läheb, et bussi peale, noh. Mul on valik, kas ma lähen viis minutit varem nagu, ennem seitset ära. Või kakskümmend minutit pärast seitset ära. Sest see on nagu see ...

I: See on ju päris väike vahe, mille võrra ainult kauem olla tööl?

O2: Jah, aga see, et kui sa oled nagu kaheksa tundi, siis see kakskümmend minutit võib olla päris pikk aeg nagu. Ja siis väga tihti on see, et ma vahepeal on juhtunud niimoodi, et ma teen kuidagi see, ajaarvestuse, et nii, mingi töötegemine läheb liiga kiireks, et tead, sa rohkem täna enam ei tee. Siis jalutad bussipeatuse poole ja siis seal vaatad, kuidas buss ära sõidab. Siis ma lihtsalt pööran otsa ringi ja lähen tööle tagasi.

I: Lähed teed veel tööd?

O2: Väga haruaru ma siis teen tööd.

I: Aa, sa lihtsalt oled seal?

O2: Ma lihtsalt olen seal, kus on soe. (naerab)

I: (naerab)

O2: Ja ... siis jah. Aga ... ütleme niimoodi, et ma jah, buss või ... eelmine suvi näiteks oli, ma käisin jala kogu aeg, et siis oli, noh, siis enam-vähem kui tunned, et kaheksa tundi on täis, et sa rohkem ei viitsi nagu kauem olla, siis lähed. Mul ei ole mingisugust, kindlat ... kindlat põhjust, miks ... peale bussi, mis siis sunniks mind nagu liikvele kuskile. Mingit kodus nagu otseselt nagu mingeid naisi laps. (naerab) Naisi. Et mingit naist lapsi ei ole, mis nagu kutsuks nii väga koju, et lähed siis kui tunned, et sa enam ei jõua tööd teha. Ja orientiiriks on siis mingid bussiajad.

I: Ok. Mul on olnud näiteks osalejad, kelle jaoks lõppeb tööpäev siis kui postkast on tühi. Noh, nende jaoks ongi kõik töö postkastis ja tööpäev lõppeb siis, kui on null kirja. Et nemad on valmis, võimelised mitte nagu võimelised, vaid, nad ei taha koju minna, kui on tegemata ülesandeid.

O2: Vot, mina nagu päris niimoodi ei saaks teha, sest et...

I: Sul ei ole mingit...?

O2: Oleneb, sest mul ei ole ... mul võib olla nädalaks ainult üks asi, mida ma teen. Aga see ongi, et ma teen seda nagu terve see viis päeva. Et siis ei ole see, et õhtul saab ...

I: Tehtud?

O2: Saab tehtud, sest sul neli päeva on veel tegelikult selle jaoks. See käib täpselt ...

I: Aga sinu ei ole ka täpselt seda kella peale minekut, sul on see sisetunde järgi, et tänaseks on nagu piisavalt tehtud, et nüüd lähen?

O2: Ma ikkagi rihin enam vähem sinna kaheksa tunni kanti. On ka päevi, kus ma lihtsalt tunnen, et ... või noh, ma mõtlen koguaeg, et *davai*, noh, kell seitse lähen enam-vähem koju, siis saab kaheksa tundi täis. Aga vahepeal ma näen, et kolleeg mingi pool kuus läheb ära. Siis ma lihtsalt vaatan ja mõtlen, et buss tuleb viie minuti pärast.

I: Sul oli seal päeviku täitmisel ka üks kuu tunnine tööpäev.

O2: Väga võimalik.

I: Aga see oli selline päev, kus vähemalt päeviku järgi sa tulid alles pool 11 tööle ja siis sa lõpetasid seal kuue paiku. See oli huvitav. Aga sa olid, vähemalt päeviku järgi tundus, et sa olid sellel päeval ka päris palju tööd teinud.

O2: Hmm. Ma ei teagi.

I: Sul oli mitu koosolekut selle päeval.

O2: See oli ammu.

I: Ma vaatasin enne üle need, kui ma saatsin sulle kutse. Ma korra küsin ühte asja veel selle tööpäeva kohta, sa ütlesid sa oled mõelnud küll, et peaks tegema järjekorda.

O2: Ma mõtlen nagu see, et ... sa mmm ma olen väga halb nagu (pikk paus) Väga palju sellest tööst, mis seal nagu kirjas on. Kujutan ette, et seal mingi 20 prossa on ikka selline, et mul on nagu töönaugu on peas, ma vaatan seda tööülesannet, aga ma ei suuda nagu sellega tegeleda. Sest, et aju lihtsalt ei tööta sellel hetkel.

I: Aaa?

O2: Jaa, et kuna ma olen selline *sariprokrastinaator*, siis ongi see, et mulle ... kui ma tööd teen, siis ma teen. Aga töö alustamisega mul on nagu ilge ... mure. Ja ongi see, et jagad, et kuidas sellest nagu jagu saad a... ongi see, et teha neid ... neid tehnikaid on erinevaid, ma olen otsinud.

Oled uurinud jah?

O2: Natukene olen uurinud jah. Aga, et põhimõtteliselt sa nagu, sead endale päevaeesmärgi, see on üks asi. Et siis sa ... nojah, see mingit muid asju on seal veel. Et põhimõtteliselt, jah sead eesmärgid, mida sa päeva jooksul teed. Või mida sa tahaksid, et sa oleksid ära teinud ja siis nagu teed. Aga ma ei tee seda. (naerab) Sest et need mõtted on alati kuskil mingi nädalavahetusel või õhtul, siis kui oled juba kodus, et kuidas nagu tööd paremaks.

I: Kuidas järgmisel päeval usinam olla jah?

O2: Jah, ja siis hommikul lähed tööle, silmad puhvis ja jood oma kohvi ja mõtled, et täna on juba kolmapäev. (naerab)

I:(naerab)

O2: Ja ei tee neid asju.

I: Ei tee neid asju

O2: Neid ei mäleta enam neid asju.

I: Ma aiman, mida sa selle *sariprokrastinaatori* all silmas pead. Aga igaks juhuks, seleta mulle ka natuke, mis sinu jaoks see tähendab.

O2: Asjade, tegevuste edasilükkamine.

I: Ja sa nimetad, et sul on sellega probleeme?

O2: Ojaa!

I: Minu töö ongi inspireeritud täpselt sellest samast murest, et loodetavasti on pärast tööst natuke kasu ka.

O2: (naerab)

I: Sinul tulevad kõik tööülesanded vist arvuti teel, onju. Et ülemus ei tule ja koputa õla peale, et midagi juurde tuli. See on kuskil ikkagi elektroonselt ka

O2: Ta võib niimoodi ka tulla, aga siis ta on juba varem nagu saatnud mulle midagi, kas maili või midagi.

I: Sul seda ei ole, et sa pead näiteks meeles pidama, et mingi asi tuleb veel ära teha? Kõik on tegelikult kuskilt kontrollitav?

O2: On kontrollitav. No on mingid ... võivad olla näiteks ... suuri asju mitte, kui siis on, siis on mingid sellised asjad, et on a la mingi uus arendus, ma pean mingile ... ühe projekti juhile või kellelegi nagu mingit infot nagu pärast edasi andma. Mida ei ole otseselt kuskil nagu kirjutatud. A la kuidas mingid asjad päriselt nagu töötavad. On juhtunud, et neid asju on mul öeldud nagu suuliselt, aga kuskil kirjas ei ole. Siis ma olen pidanud, no vahepeal on meelest läinud ja siis noh, siis põhimõtteliselt tuletatakse meelde.

I: Siis tuletatakse meelde. Endale näiteks Muhvina kirju ei saada, emaile, et postkastis oleks silme ees.

O2: Tööasju mitte.

I: Aga isiklikult?

O2: Isiklikult mul on vist mingi nelikümmend-viiskümmend emaili gmailis, mis ootavad aastast 2013, et on mõned.

I: Häirib ka, et need seal on?

O2: Iga kuu tuleb pluss üks. (naerab)

I: (naerab)

O2: Ei, no, on on on, on mingid asjad on, mida ma tahaks nagu teha. Ja mingid asjad, mida ma peaks tegema. Ja siis on endale lihtalt näiteks mingid sarjad, mida tahaks vaadata. Neid on mul seal omajagu. Aga nüüd ma olen hakanud, ma ei ole suutnud nagu alustada selle massilist kasutamist, aga, on see *Google Keep* vist on üks *äpp*, mis teeb enam-vähem sama.

I: Ei ole kuulnudki.

O2: Põhimõtteliselt on nagu *post it-te* selline *äpp*

I: Aaa.

O2: Ja kuna ta on Google oma, siis ta on ...

I: On kõikjal?

O2: On igal pool.

I: Jah. Võib-olla tuleb kasuks.

O2: Võib olla tuleb, aga nojah, seal ta on, ta on rohkem nagu ... eraasjade jaoks.

I: Mhm

O2: Et äkki saaks selle emaili vabriku väiksemaks. Peakski vaatama, mis, mul on see emaili filter on see, ongi lugemata kirjad. Ja ta on mul juba nii pikk, et sa pead nagu lehekülge vahetama ja siis ma enam ei mäleta, mis seal esimesel pool nagu on. Ma tean, et ma [vabatahtliku ühingu – J.S] liikmemaksu võla pean ära maksma.

I: Aa see kuskil seal on?

O2: See kuskil seal on, eks ma kunagi võib olla tegelen sellega.

I: Mul on eelnevad osalejad olnud, osadel on kombeks teha pisikesed asjad enne ära

O2: Mhm

I: Ja siis teha mahukamaid asju.

O2: Mul kipub ka nii olema

I: Kas sa lükkad selle mahukama asja pigem selle pärast edasi, et sul on raskusi pealehakkamisega või ... ?

O2: Eee, nii see kui ka see, et ... need väiksed asjad, siis sa saad oma seda *tasklisti* seal väiksemaks

I: See motiveerib?

O2: Vahepeal. Aga oleneb, vahepeal on niimoodi, et need väikesed asjad kujunevad väga keeruliseks. Arvad, et saad kiirelt jagu, mingi tunni või mis iganes lühikese ajaga ja siis on päev äkki kadunud kuskile. Ja siis tuleb välja, et oleks võinud terve selle aja hoopis seda suurt mahukat asja teha, sest et see väike asi ei olnudki nii tähtis. Aga noh, oleneb.

I: Aga üldjoontes sul on need nädala *taskid* on kõik tehtud?

O2: Üldjoontes jah.

I: Kui nüüd mitte tööst rääkida, siis sihukesed mitte tööalased lehed on sul ka päeva jooksul lahti. Enne sa mainisid *redditi* ja *Youtube* ja midagi oli veel. Aa postimees ei ole, uudiseid sa ei ole. Kas sa need teed hommikul kohe lahti?

O2: Need on mul kogu aeg lahti.

I: Aa, sa ei pane kinnigi, kui sa töölt lahkud?

O2: Mul on ... mul on, ma kasutan *Firefox*i brauserit kasutan tööasjadeks. *Chrome* on mul isiklikeks asjadeks. Ja ma kujutan ette, et mul on seal lahti ... 10-15 *tabi*.

Mõlemas?

O2: *Chromes* ainult. Ja *Gmail* ei lähe mul sealt kunagi ära, ta on kogu aeg lahti. *Facebook* on alati seal lahti. *Reddit* on alati lahti. Siis on mul seal ... mingi mingi viis kuni kümme mingit muud *tabi*, mis ma olen pannud selleks, et tegeled hiljem või loed hiljem või midagi sellist. Need tavaliselt kipuvad, et mingi hetk vaatad, et liiga palju *tabe* on lahti ja siis käid need läbi ja siis aa, seda me ei viitsi lugeda, selle paned kinni. Selle asja paned kinni.

No, mulle sellega on see, et ma kunagi *bookmarkisin* asju. Ja ma hakkasin ... võin pärast mobiilis näidata, et kui mobiilis nagu võtad ja tõmbad korra niimoodi kõvasti, siis ta kerib seal, kerib kerib kerib kerib ja siis sa saad võib olla kümme prossa neid *bookmarke* nagu. (naerab)

Oh jummel (naerab)

O2: Mul on nagu jubedalt seal, ja siis ma olen hakanud, vahepeal sordid nagu. Aga ...

I: Aga sul on päev otsa kõik need lehed lahti?

O2: Nad on lahti, ma ei pruugi nendega isegi tegeleda, aga nad on mul alati seal olemas.

I: Nii, et valmisolek sinna minna on alati olemas.

O2: Mhm, *Gmaili* ja *Facebookiga* on see, et kui seal midagi toimub, siis ta annab sulle mingi, siis ta mitte ei hakka vilkuma, siis tal tuleb, *Facebookis* tuleb mingi sulguses mingisugune number nagu. Ja siis sa tead, et seal on nagu midagi toimunud nagu, siis ma vaatan. Sest *Facebookis* ma ei käi niimoodi, et ma teen *Facebooki* lahti ja siis lähen, lappan seal mingi tunde. Sest ma ei, ma kasutan teda ainult põhimõtteliselt *chattimiseks*. Et kui keegi midagi räägib.

I: Et sul on *chat* ja Skype tegelikult mõlemad *chattimiseks* päev otsa avatud?

O2: Jah.

I: Jutustad päeva jooksul palju?

O2: Oleneb. Tööl on, tööl on mitu ... vaat, mul tööl on see *Skype* ja ja ja *business Skype*.

I: Mhm.

O2: *Skype* ja *business Skype*. Et seal tava *Skypes* on paar *grupichatti*, mis nagu käivad. Üks sõpradega, mis on on, hakkab iga reede pihta, sest, et me läheme reedel koos nagu lõunale. Ja ülejäänud nädala seal väga midagi ei toimu. Siis on, ja siis on nagu kolm, kolm teist gruppi. Üks on ... suitsetajatega mingisugune grupp, kus aetakse niisama jama. Siis on siis veel see tiimigrupp, kus ei toimu väga midagi. Ja siis on eelmise ametikoha *grupichat*.

I: Aaa?

O2: Mida ma ei ole suutnud sealt veel lahkuda. Ei ole viitsinud teha. Aga ma võtsin selle *notify* asja ära, sest seal ainult patravad, seal on 24h nagu inimesed tööl. Ja seal räägivad nii need, kes on tööl parajasti kui need, kes ei ole tööl. Ja siis nad lihtsalt vatravad ja vatravad ja vatravad.

I: Et see lõpuks hakkas häirima jah?

O2: Jah, ja siis ma võtsin seal selle *notify* selle ära, siis. Ma vahepeal arvan nagu seal võtan sõna, aga mitte väga.

I: Jah. Mis hetkedel sa käid nendel *reddit* ja muudel lehtedel? Siis kui sa teed oma suitsu pausi või?

O2: Aa, ei, töö, töö kõrvalt. Näiteks kui mingid asjad laevad, siis ma lihtsalt seal täpselt niikaua kui mingit asja avab. Mul on seal üks kaks linki nagu siin, aga on ka, et neid asju ma kirja sinna ei pannud, kui ma tegin lihtsalt tegin seda, et ma vaatan seal mingi ühe pildi ära.

I: Mhm

O2: Ma panin, kirja läksid need, kui ma ... veetsingi seal kas või järjest mingi ...

I: Noh 10 minutit umbes?

O2: Vähem, nojah. Ühesõnaga, kui sellest, kui ikka ei olnud see, et ma tegin mingit tööasja ja siis samas nagu niimoodi, kuidagi vedasin silmadega, siis ma konkreetset tegingi *redditi* suureks, enam vähem terve ekraani peal laiali ja siis vaatasin nagu lihtsalt natukene, süüvisin sellesse.

I: Kas sul on üks või kaks monitori töö juures?

O2: Kaks.

I: Ja ühel on tööasjad ja teises on siis *reddit*

O2: Mõlemas on tööasjad.

I: Ma mõtlen seda, et kui sa ütled, et sa paned mingi asja jooksuma ja siis vahepeal klõpsad

O2: Ee, mul on .. üldjoontes on see, on see ...

I: Kust sa tead, et sul seal see jooksmine lõpetanud on?

O2: Sest ekraanilt näeb, kui ta on. Ja siis teisel pool on, ma hoian seda *Chrome* nagu väiksena. Et ta on täpselt nii suur, kui seal *Youtube* lahti, siis ta, video mahub täpselt ära

I: Aa.

O2: Või, et kõik need *Youtube* asjad, et sa ei peaks seal seda paremale-vasakule nagu jah, *drag*-ma siis seda *bar-i*.

I: Aga juhtub sul seda ka, et sa paned jooksuma ja mõtled, et sa korra vaatad *redditisse* ja siis avastad, et ...

O2: No on vahel juhtunud küll, aga noh, see on ... need ju läksid siis ju kirja

I: Mind isegi niipalju ei huvita, kas nad siis juba kirja läksid. Mind huvitab lihtsalt ...

O2: Et nagu kas mul lihtsalt nagu kaob ajataju ära?

I: Ajataju jah.

O2: Hmm, heal juhul siis mingi minuti kaotan.

I: Nii, et tegelikult sa oled ikkagi tööle keskendunud, sa kasutad neid teisi lehti?

O2: Pigem pigem.

I: Sest sa enne sa lihtalt mainisid, et sa oled sari edasilükkaja. Sellest jäi nagu mulje, et sa paned töö jooksuma ja siis lähed istud *redditis* ja oled seal niikaua kuni *reddit* ammendab ja siis lähed teed tööd edasi

O2: Vaat, see on see, et selle võib ikkagi nagu tööks lugeda, aga ... kuidas seda nüüd ... kuidas seda nüüd sulle öelda niimoodi, et sa aru saaksid?

I: Kirjelda näiteks ühte situatsiooni, kus, kus sa arvad, et seda, mida sa tahaksid mulle.. sa ei pea niimoodi üldjoontes rääkima, vaid näiteks üks kindel situatsioon.

O2: Vaata, üks on see, et ... (pikk paus) Näiteks kui on vaja mingit testplaani kirjutada. Siis selle jaoks ... on nagu see analüüsi dokument.

I: Nii

O2: Ja seda on vaja lugeda. Pikalt. Ja aru saada sellest.



I: Süveneda?

O2: Süveneda ja kõike. Ja väga tihti on niimoodi, et ma teen, viis minutit umbes loed seda, ja ei saa aru. Siis tuleb viis minutit vaadata *Youtubes* ringi. Siis lähed uuesti loed seda viis minutit või mis iganes aja. Ikka ei saa. Uuesti niimoodi käid, käid niimoodi edasi tagasi. Tegelikult nagu, nagu võiks nagu edasi lugeda ja nagu hakata süvenema sellesse nagu rohkem. Milleks nüüd mul on üks *app* nimega *Cold Turkey*. Mis seda, paned sinna sisse kõik veebilehed, kuhu sa ei taha mingi, kuhu sa ei taha ligipääsu ja siis paned näiteks, et järgmised tund aega nendele ligi ei pääse. Ja ei, ei pääsegi. Sest mitte ühegi brauseriga, mis sul arvutis nagu on. Ja, aga noh. Muidu on see, et ....

I: Aga seda sa teed siis sellel hetkel, kui sa juba oled mitu korda edasi-tagasi käinud, viis minutit loed ja viis minutit vaadata *Youtube* jah?

O2: Mhm. Seda ma hakkasin kasutama selle pärast, et ma kaotan väga palju aega sellega. Või noh, see niimoodi, käid edasi-tagasi, sa viid mõtted sealt töölt nagu eemal ja ... et sa ei jõua nagu midagi. Mul on niimoodi päev otsa, mul üks nädal oli siin, eelmine üle-eelmine nädal, kus ma pidin nagu... Ma terve nädal muud ei teinudki, kirjutasin nagu plaane.

I: Mis eeldas eelnevalt lugemist jah?

O2: Jah, ja ütleme niimoodi, et seal üks päev oli kindlasti niimoodi, et kui ma oleks nagu päris ausalt pidanud ütlema, siis ma nagu tegelikult selle päeva jooksul ma ei teinud mitte midagi. Ehkki ma nagu lugesin ja proovisin ja aru saada sellest kõigest, aga tegelikult ... et otsest ... ütleme kasutegur oli seal kuskil päeva jooksul 10 protsendi juures. Et midagi sa ikka said teada, aga mingit nagu tulemust nagu ei. Pigem läks ... kogu aeg käis mingi *Youtube* asi või või mingit lugesid mingit artiklit kuskilt mingit jaburust, mis kusiganes toimub. Aga ei, aga tööalaselt nagu... kõrvalt vaadates võiks nagu paista nagu töö oleks nagu käinud aga tegelikul ei käinud.

I: (naerab)

O2: Selles mõttes oli nagu ...

I: Mis tunne siis oli õhtul koju minna?

O2: Väga hea oli, ei pidanud tööl olema.

I: Aa, et hea oli sest, et tööpäev sai läbi?

O2: Jah.

I: Milline on sinu jaoks hea tööpäev? Et kui sa lähed õhtul koju ja mõtled, et ohh, täna oli äge tööpäev?

O2: Hea tööpäev on ... hea on siis, kui on tulnud ... mingi huvitav, selline kiireloomuline asi vahele. Mis on võtnud terve päeva ära. Ja ... aga sa oled selle lõpus korda saanud.

I: Et on tehtud?

O2: Mul oli, on tänu sellele on mul olnud vahepeal sellised .. kõige pikem päev oli vist 11-tunnine. 10- tunnine. Noh, a la, ma ei mäletagi täpselt. Aga mul vahepeal on jah selliseid väga pikkasid päevasid.

I: Siis sa olid sisemiselt motiveeritud ka ju kui sa nii pikalt üle istusid?

O2: Mmm, jah. Sest et ... jah

I: Oli see tööülesanne siis nii kriitiline või oli ta põnev või?

O2: See oli mõlemat, see oli ka ärialselt nagu suht kriitiline, mida taheti nagu, päris nädalavahetusel ka päris nagu selle pärast tööle

I: Aa?

O2: Ja siis seal nädalavahetusel said mingid asjad said korda, aga esmaspäeval avastati, et midagi on veel nagu seal vaja teha. See kestis mingi nädal aega terve see jant. Ja siis lõpus nagu ikka läheb, lähevad päevad pikemaks, et tähtaeg nagu läheneb, et siis ...

I: Aga siis sai tähtjaks tehtud ja oli õhtul hea koju minna jah?

O2: Jah.

I: Sellel päeval sa ilmselt läksid koju kui asjad olid tehtud?

Sest et oligi, et tööl olime mina... arendaja oli ka äkki. Olin mina, arendaja ja ülemuse-ülemuse-ülemuse. Ülemuse ülemuse ülemuse ülemus nagu. Ta oli ka, istus seal kuskil, tõi arvuti kuskile meie ruumi ja lihtsalt istus seal ja ütles, et noh, kaua läheb. (naerab) Aga vot, tänu sellele me saime pärast me saime päris korraliku boonuse ka.

I: Nii, et kiitust oli ka

O2: Jah, tunnustus tuli jah. See oli päris tore. (teeb nägusid)

I: Aga hea päev oli ikkagi juba sellele päeval, kui asjad olid tehtud?

O2: Hmm, jah.

I: Aga milline on halb tööpäev?

O2: No selline päev, kus ... päev otsa nagu teeksid midagi, aga midagi nagu ei tee.

I: Need on ikka halvad?

O2: Need on ikka halvad, aga seal on see, et ta jätab küll halva maigu nagu suhu. Aga ma ei võta tööasja nagu. põhimõtteliselt, mul on see, et nii kui ma enam tööl ei ole. Ma võin seal küll heietada, a la kui kolleeg tuli mulle järgi, siis ma võin heietada, kui halb on tööl. Aga pärast seda mind ei huvita, mis seal tööl nagu toimub?

I: Ei jää tuju rikkuma jah?

O2: Ma oskan, ma oskan väga hästi ... mitte mõelda sellistele asjadele.

I: Ma mõtlesin, et sa ütled praegu, et sa oskad väga hästi teha töötegemise nagu.

O2: No seda ma oskan väga hästi. (naerab) Aga nagu, selle kohta on muidu üks huvitav asi. Endine korterikaaslane, no jah, korterikaaslane, naljatades elukaaslane, aga tegelikult oli korterikaaslane. Tema on korduvalt, tema on, ta on fotograaf ja noh, ta on siis FIE ja valmistab, ta teeb kogu aeg tööd. Nii kui ta on arvuti taga, siis ta hakkab tööd tegema ja... Tal on vahepeal niimoodi, et ärkab ütleme, mis iganes kell 12 päeval ülesse. Teeb kuni öösel kella neljani lihtsalt tööd. Vahepeal äkki käib kuskil mingi, mingi pildistamine ja siis tuleb tagasi, töötleb mingeid asju ja niimoodi. Et ongi sellised pikad... Mina näiteks ei suudaks nagu niimoodi. Aga noh, tema lihtsalt teeb... Ja siis kõrval olen mina, kes on kodus nädalavahetusel ja ta, kuidas ta ütleski, et ... et ma tahaks osata ka päev otsa teha mitte midagi. Sest, et ma nagu, päev otsa nagu tegin midagi, aga tegelikult ma ei teinud mitte midagi.

I: Aga sa vastupidi tahaks nii olla nagu tema on?

O2: Aa ma tahaks midagi sealt vahepealset. Aga ühesõnaga, et ma oskan, ma oskan nagu ennast välja lülitada nagu absoluutselt kõigest.

I: See on ju positiivne?

O2: Jah.

I: Siis ei jää asjad häirima.

O2: Aga noh, vahepeal, jah, tööasjad jäävad nagu, sa ei muretse nende pärast. Aga see võib ka, on neid asju, et ... see, et nädalavahetusel sa võid ka oma asjadele nagu nii selja keerata, et sa ei teegi mitte midagi. OK, sa puhkad väga hästi välja kõigest. Aga nagu nädalavahetuse näiteks on äkki kuhugi kadunud, mitte kuskile, kuskile jah, mitte kuskile. Jah lihtsalt sai läbi.

I: Et äkki on esmaspäev.

O2: Äkki on esmaspäev jah.

I: Aga need päevad, kus sa töö juures mitte midagi ei tee. Kas sa saaksid teha nii, et need oleksid ka sihukesed, et sa lähed õhtul koju ja mõtled, et täna oli äge päev?

O2: Ma ei saa hetkel nagu täpselt aru,

I: No ma mõtlen, kas sa saaksid, kas sa , hmm kui sa ütled, et need on sellised päevad, kus sa venitad. Et kui sa ei venitaks, kas siis oleksid... Kui sa nagu ise oma käitumist muudaksid ja kuidagi venitamiseks üle saaks, kas siis päevad oleksid automaatselt paremad?

O2: Vot, ma ei oska kommenteerida. Võib-olla. Aga ... võibolla ka mitte. Või noh, selles suhtes, et ega siis midagi halvemaks ei lähe selle pärast, aga ma ei oska nüüd öelda, kas midagi nagu paremaks... paremaks nagu läheb.

I: Ilmselt on see väga hea päeva, mis sa enne rääkisid, ka see tunnustus ka oluline?

O2: See tuli, see tuli alles kuu või midagi hiljem.

I: Aa nii suure vahega?

O2: Jah, unustanud olime juba selle. Aga kuna see tuli nagu ...

I: Panused olid suured?

O2: Jah, panused.. see oli nagu kõikide meie klientide, kõiki meie kliente puudutav nagu mingi asi. See ei olnud üldse nagu mingi suur asi, aga see puudutas nagu kõiki. Lihtalt mingi seadete küsimus. Mitte küll kriitilisem, vaid selline põnev ja huvitav.

I: Mulle nii meeldib, et sa oskasid kohe välja tuua oma ägeda päeva näite. See on väga äge.

O2: Mhm

I: Ma vahetan nüüd natuke teemat. Sa siin enne juba erinevatest huvitavatest mõistetest rääkisid. Kas sa sellisest asjast nagu *multitaskingimine* oled kuulnud?

O2: Jaa.

I: Või rõõprähklemine?

O2: Rõõprähklemine. (naerab) Ma olen kuulnud küll, aga ...

I: Mis see sinu jaoks tähendab. Siin õiget-valet vastust ei ole, inimesed näevad seda väga erinevalt

O2: Mina... minu jaoks ... (pikk paus) ee noh, mitmed asjad ...

I: Nii?

O2: Vaat, ma olen saanud sellisest asjast aru, et sellist asja nagu, mida mõeldakse üldiselt

*multitaskimise* all, sellist asja ei ole olemas. Või see ei ole võimalik nagu.

I: Ma sa siis üldiselt selle all mõeldakse?

O2: Mitme asjaga ühel ajal tegelemine.

I: Paralleelselt?

O2: Paralleelselt. Mis on, et, noh, ok jah, on küll. Sa võid kuradi samal ajal muna keeta kui, ja samal ajal ka ajalehte ka nagu lugeda. Aga selline ... nagu tööalaselt ... ma võtan enda, enda tööd, seal ma ei saa kahe suure projektiga samaaegselt nagu tegeleda.

I: Aga see kui sa vahepeal *redditi* lahti võtad?

O2: See ei ole *multitaskimine*, siis ma tegelen, ma tegelen korraga ikkagi ainult ühe asjaga. Aga, mina loen seda põhimõtteliselt ... vahepeal tundub, et kui mul on noh näiteks täna, sellele, see, millega ma püsisin nagu ... kuus tundi, seal oli ka vahepeal palju sellist tühja aega, kus ma lihtsalt pidin ootama midagi.

I: Aa süsteemi järgi?

O2: Süsteemi järgi või arenduse järgi või noh, ükskõik, midagi pidin ootama. Ma oleksin samal ajal võinud näiteks teise süsteemi teha. Aga mul üks, üks tuttav on ... töötab teises IT-firmas. See oli, hariduselt on ... õppis ta tegelikult psühholoogiks, aga siis me enam-vähem samal ajal mõtlesime, et ... või siis, kui mina läksin oma tööle, siis tema otsustas, et ta ei viitsi selle psühholoogia sellega nagu midagi teha(nipsutab sõrmi). *Davai*, ta läheb proovib sinna firmasse. Ja siis ta on ka seal testija, ta on nüüd analüütik juba. Ja me oleme hästi palju nagu tööst kui sellisest rääkinud ja me oleme väga palju ... arutanud *prokrastineerimise* ja üldse, üldse igast, mitte otseselt tööst rääkides vaid töö ...

I: Iseloomust?

O2: Eee

I: Tegemisest?

O2: Töö tegemisest siis põhimõtteliselt. Kuidas seda nagu paremini teha ja kuidas, üldse noh ...

I: Nii

O2: Saunas lähevad jutud väga pikaks.

I: Väga põnev!

O2: Ja siis ... me kunagi jõudsime arusaamale, et ... et selliste suure suuremat ülesannete

tegemisega, sul läheb umbes kakskümmend kuni kolmkümmend minutit aega, et sa suudaksid süveneda mingisse asja.

I: Nii.

O2: Ja ehki, võttes nüüd tänase selle, no, 20-30minutit läks aega, et sa saaksid mingit tulemust nagu sellest. Nii võttes täna selle, et ma tegin seda, päev otsa tegin seda. Noh, mul oli väga palju sellist *downtime*. Kui ma oleks seal vahepeal hakanud ... näiteks selle teise asjaga hakanud tegelema, ja siis hüpanud sinna oma selle originaal *taski* peale tagasi, siis mul oleks seda süvenemisaega päris, ... et süvenemisajaga oleks päris palju nagu kaduma läinud. Sest sul mõttemallid ja kõik asjad, pluss mingi mitu erinevat *Firefoxi tabi* on siis lahti ja siis sa sealt otsid õiget asja. Ma arvan, et teeksin äkki praegugi neid mõlemaid asju nagu korraga.

I: Aga mis sa tegid siis kui sul need pausi ajad on?

O2: Käisin väljas pausitamas. Lugesin noh naljanurka.

I: Et mitte tööd?

O2: Mitte tööd. Või noh, vahepeal *confisin* mingisuguseid järgmise *test runi* jaoks mingeid asju aga üldjoontes nagu ... kulutasin aega ja ootasin ja küsisin, et kunas saab.

I: (naerab)

O2: (naerab) See oli nagu ... et mulle käis ka kogu aeg, see projektijuht käis, et noh, on juba, saab, saab täna kinni või.

I: Nii, et sul oli täna päris palju motivatsiooni asi ära lõpetada? Sellist välist motivatsiooni

O2: Välist motivatsiooni oli omajagu jah, nii ülemuse kui projektijuhi kui ka .. ei noh, nende kahe poolt.

I: Aga saan ma nüüd õigesti aru, et *multitaskimine* sinu jaoks on ainult see, kui tegeletakse mitme tööülesandega paralleelselt?

O2: Jah.

I: Et kui on tööülesanne ja kõrva on mitte tööülesanne, siis see ei ole *multitaskimine*?

O2: Hmm, pigem ei. Sest, et siis ma ei tegele ka töötamisega.

I: Aga kui sa näiteks oma testimise ajal, kui test, noh midagi jookseb ja sa midagi ootad ja sa teeksid seal vahele, ma ei tea, vastaksid mingi maili ära, kas see oleks *multitaskimine*?

O2: Vaat, jah, ok... Võib-olla.

I: See on hästi huvitav lähenemine.

O2: See on jah, jah. Vaat, vaat, jah.

I: Siin on vist vahe selles, et kas sa selle mailiga lõpetad selle mailivahetuse ära või on see ka sihuke pooleli jääv asi.

O2: Jah, põhimõtteliselt, see oleneb kui palju sa, mida see mailile vastamine nagu ...

I: Et kas on poolik protsess või mitte?

O2: Jah. Selle, sellega on nii, et selline, see läheb juba selliseks ... kas nüüd päris semantikaks aga (naerab)

I: (naerab) No ma üritan aru saada, mida sa silmas pead.

O2: Mhm.

I: Kui tihti sul juhtub, et sa pead töö juures *multitaskima*? Et kas sinu töökoht nõuab *multitaskimist*?

O2: (pikk paus). Ei?(kahtlevalt)

I: Ei?

O2: Vähemalt ma, mõtlesin, et siis, minu minu minu arusaama sellest ... et sa tegeled suures plaanis nagu kahe erineva suure asjaga nagu käsikäes. Ei. Ma ei tea, kas nõuab ja isegi kui nõuaks, siis ma ei suudaks sellega nagu ... no kindlasti saaks kuidagi hakkama, aga see viiks töö sellise ... kvaliteedi kindlasti nagu allapoole.

I: Aa?

O2: See kõik nagu ...

I: Nii et sinu arvates, no sinu hinnangul ...

O2: Pigem, pigem. Minu lähenemine on see, et pigem hakka ühte asja tegema ja tee see nagu valmis. Kui millegi pärast sa ei saa seda ühte asja nagu valmis, sa panedki nagu selle *taski* nagu *on hold*. Ütleme, et näiteks on vaja mingit arendust vaja oodata. Ja see läheb jaburalt pikaks, no ütleme, et rohkem kui pool tundi, siis sa panedki selle... Või pool tundi on tegelikult juba isegi palju.

I: Siis on sul see ülesanne nagu lõpetatud?

O2: Siis on selleks hetkeks nagu lõpetatud. Et sa tegeled, hakkadki mingi muu asjaga tegelema ja kui siis öeldakse ühel hetkel, et kuule, see on ikkagi tähtis, et mine tegele ikka sellega edasi. Ja siis sa paned selle teise asja nagu *on hold* ja viid nagu konkreetselt, nagu mõtte ... ja kõik ressursid

viid nagu selle, selle ma proovin hoida mõtted ja ressursid kõik ühele taskile.

I: Ja see ei ole *multitaskimine*, see on eksole aja, ressursijuhtimine?

O2: See on, Jah, põhimõtteliselt. Ütleks mina

I: Mulle tundub ka, vähemalt mulle tundub, et ma saan sinust niimoodi aru. Ja see, et sinu töö ei nõua *multitaskimist* väljendubki selles, et sa saad teha ühte asja?

O2: Jah

I: Et ei ole seda nõuet, et sa pead näiteks paralleelselt tegelema?

O2: Nõuet, ma ei tea küll, et sellist nõuet oleks jah. Kindlasti noh vahepeal tahetakse, aga siis on ikkagi see, et kui tullaakse ütlema, et neid on vaja kiiresti, siis ma alati küsin, et kummaga ma siis pean tegelema?

I: Aa, see on väga hea lahenemine.

O2: Siis tegelen selle ühe asjaga ära. Või, jah, põhimõtteliselt ikkagi, jah. Küsin, kõik väga oleneb asjadest. Mingid asjad kindlasti võivad olla kaks erinevat asja... Nagu need täna tuligi välja, et ma ühe käigus testisin teise ka ära, endale nagu ... teadmata. Ehki ma ei olnud, nagu ... ma teadsin seal mingi asi, mingi teine *task* on nagu olemas. Sama komponendi kohta, aga ma ei süüvinud nagu sinna üldse, ma ei teadnud, mida seal nagu tahetakse. Ainult pealkirja nägin. Ja siis pärast nagu süüvisin ja vaatasin, et aa, ma tegin kõik ära ju. Ja tegin sama .. sama versiooni ka peal oli ka kõik. Ja oligi nii lihtsalt tehtud ... Mingit on olnud, on olnud mingisugused projektid, mis nagu, tulevad nagu mitu tükki peale ja siis ma olen alguses... kui ülemuse käest nagu otsest vastust ei saa, siis võtan projektijuhid ja panen nemad vahel, et *davai*, te mõlemad tahate, kummaga ma enne tegelen. Kui ei ole mingit prioriteeti nagu kuskilt mujalt ei tule, et ma pean nagu enam-vähem ise otsustama. Et kui üks ütleb, et on tähis aga teine tundub, et on tähtsam. Siis kui ise ei tea, siis äkki teised teavad. Ja tavaliselt on see mure alati nagu ära lahendanud nagu. Nad seal omavahel nagu räägivad, et teeme ikka seda. Et mul ikka seal on mingi asi põleb või ootab jah.

I: Nii, et tegelikult selle vajaduse *multitaskida* sa lased sujuvalt ära lahendada teisel?

O2: No, seal on see, et seal on.. nondega ma ei saakski nagu väga *multitaskida*, sest nad. Kui tuleb mingi selline asi, et mul on vaja, näiteks projektijuhid omavahel räägivad. Need on piisavalt suured asjad, neid ei ole võimalik nagu iga, iga asi tahab, ütleme mingi päev kuni kaks nagu ...

I: Aa, need on nii mahukad kohe?

O2: Jajah, selliseid väikseid mingeid tunniseid-paariseid asju on, noh ei ole palju. Ja need on



tavaliselt, need eksprompt asjad, mis vahele tulevad.

I: Aa? Aa!

O2: Tavaliselt ikka nädala plaani asjad ongi niimoodi, et sul on nädal ja siis on sul seal kaks kolm asja pandud ja siis ongi nagu nädal.

I: Ja siis on need kaks kolm mahukat asja?

O2: Jah.

I: Sa enda hinnangul, palju sa *multitaskid* töö juures. *Multitaskid* sa üldse?

O2: (pikk paus, teeb nägusid) Vot nüüd ei teagi?

I: Teed nägusid, aga .. su enda hinnangul?

O2: Ongi, et mida mida ma siis nüüd ...

I: Multitaskid?

O2: Just just

I: No mind huvitabki just see, et ...

O2: Kui sa mõtled seda asja, mida ma alguses ütlesin, et ma ei usu sellesse, siis null. (naerab) Kui sa mõtled seda, et sa teed nagu tööasju ja vahepeal on vaja midagi oodata ja siis sa seal *scrollid* mingid Youtube või midagi, siis seda kogu aeg.

I: See on kogu aeg.

O2: Sest, et seda. Neid ootamise asju, kasvõi see, et sa teed mingisuguse lehekülje kuskil lahti. Ja vahepeal *loadib* nagu kaua. Ma suudan selle aja jooksul kuskilt ühe pildi ära vaadata. Või kuskile *grupi chatti* mingisuguse lolli kommentaari panna.

I: Kui sul miski laeb, kas sul alati on mingi asi kõrval lahti? Et seda laadimise aega täidad?

O2: Jaa, üldiselt küll. Selles mõttes, et mul on seal kas... ma töotan niimoodi, et kui ma teen tööd tööd, siis mul on ... ühes aknas on ütleme mingisugune, või ühel ekraanil on see asi, mida ma testin lahti. Ja teisel on see, kust ma võtan infot, mida ma siis testin. Kas siis [projektihaldusprogrammi – J.S] või see testplaani dokument või mingi muu dokument. Vahel on ka mõlemas aknas sama asi, mida ma testin, lihtsalt eri kohtadest. Aga väga tihti on niimoodi, et on see testitav asi ja teisel pool on ... mingisugune *Youtube* video nagu taustaks käib.

I: Mhm.

O2: Ja siis mul ongi niimoodi, vaatan, ahah siia teen mingi asja ja siis vaatan videot edasi, siis teen jälle mingi asja ja siis vaatan videot edasi ja niimoodi. Kui on sellise ... kui on mingi selline asi, kus on väga palju sellist nagu ... nagu väikseid hetki, kus sa pead ootama. Siis ... ütleme, et ma pean ootama mingi viis sekundit, et muutuvad mul kümnesekundiliseks, keskmiselt. Et kahekordistub, selle pärast, et mul mingi asi kuskil käib. Nagu korra, jah, võtab tähelepanu ära ja siis ma hüppan jälle tagasi. Ma leidsin ühe, ühe *redditi* kommentaariumi, kus on ... *threadi* pealkiri oli vist, et pange oma, pange ägedaid 10 sekundilisi videosid. Ma olen kolmetuhandest kommentaarist kuskil tuhat ära vaadanud.

I: Töö ajal kõik?

O2: See ongi, ma olen teinud teinekord niimoodi, et ta laeb mingi 25 kommentaari korraga, siis ma avan igast ühest mingisuguse lingi nagu ära. Nendest 25st, kes on niisama kommenteerinud või siis, noh ... ühesõnaga kõik mittenähtud lingid ava nagu ära ... ja siis aeg ajalt neid niimoodi klõpsan käima. Mul *Youtube* videod kohe ei lähe käima, alles siis kui teed selle *tabi* lahti, siis ta laeb selle.

I: Aa.

O2: Ja siis kümme sekundit on mul nagu siis mingi asja kõrvalt lihtsalt tegelengi sellega, vaatan selle video ära ja siis tegelen oma asjaga edasi. (naerab)

I: Mulle praegu tundu, nagu sinu tegevuseks oleks see *Youtube* vaatamine ja siis töötegmine on nagu kõrvaltegevus.

O2: Selle poole ma püüdlen küll vaikselt jah. (naerab)

I: Püüdlid jah?

O2: Nojah, Ikka meelt on tore lahutada. Jah, see tundub, aga noh, selles suhtes, ma teen ikka tööd ka, vahepeal. Vahepeal teen järjest isegi kaks minutit tööd.

I: See on palju sinu jaoks?

O2: (naerab)

I: (naerab)

O2: Ei noh, nagu ma ütlesin, ma vahepeal panen tunniks paariks üldse kõik need asjad nagu kinni. Blokin ära niimoodi, et ma ei saagi sinna ligi

I: See on sihuke, selline hetk, kui sul on juba mingi frustratsioon peale tulnud?

O2: See on selline hetk, kui ma tunnen, et ma tahaks nagu, segamatult tööd teha. Niimoodi, et

progress oleks nagu märgatav. Et ei oleks ... nagu mingeid, jah, segavaid asju, mis ühesõnaga, mis korraks... isegi kui sa korraks viid oma tähelepanu ära, siis see tagasitulek on ... ikkagi võtab mingi, midagi võtab aega. Ja siis ongi, et ma lülitan kõik need, tegevused, segavad faktorid välja. Ainuke asi, mis sa saad teha, on tööd. (naerab) Ja siis lihtsalt sa teed seda. (naerab)

I: On sul olnud hetki, kus sa teed tööd, aga nagu, et sa ei oota nagu millegi järgi, aga sa lihtsalt ei viitsi seda enam teha ja siis sa lähed vaataks näiteks *Youtube* videot.

O2: On, väga tihti.

I: Väga tihti. Kas töö juures ajakasutuse pärast süütunnet on olnud?

O2: Hm, mis mõttes?

I: No, et sa tunned näiteks süüd selle pärast, et sa nüüd ei tee tööd, et sa jälle läksid *Youtube*.

O2: Eee, on. See oli ka üks põhjus, miks, miks mulle see, miks ma selle programmi endale tõmbasin, mis ära blokiks need.

I: Nii, et täpselt selline hetk oligi, et ...

O2: Jah. See, see tuli jälle selle sõbraga jälle saunas nagu arutasime ja mul oligi mingisugune nädal, kus ma, kus mulle tundus, et mu, et nagu ... mu produktiivsus langes nagu langes väga palju. Või noh, et ... ma ei olnud nagu otseselt nagu väga rahul oma nädala siis tulemustega nagu. Et ma tundsin, et noh, reaalselt oleks võinud nagu rohkem ... teha. Ja siis tema, ta ütles, et ta kasutab mingit sellist asja.

I: Tema kasutab ka?

O2: Tema kasutab ka. No mingit teist programmi, aga põhimõtteliselt asi on sama. Et sa lülitad nagu mingiks ajaks mingid asjad välja. Seal sa saad ka teha ... saad ka teha niimoodi, et ... et saad ette planeerida.

I: Aa?

O2: Et a la iga päev näiteks hommikul kella 10st kella 12ni sa ei saa nendele lehekülgedele mitte kunagi nagu ligi. Ja siis sa oled nagu pannud sellised asjad ette. Mina olen siamaani kasutanud ainult seda, et ma lükkan mingiks järgneva kaheks tunniks nagu kinni.

I: Sa teed seda sellel hetkel, kui sa oled juba töö ja ma ei tea, *Youtube*, vahel edasi-tagasi käinud? Või sa niimoodi etteruttavalt ka näed ette, et nüüd tuleb mahukas asi ja ma pean keskenduma?

O2: Ei, ma panen ta ... kuidas kunagi. Ma ei ole nagu, ma ei ole nagu üliagaralt seda kasutanud. Et iga päev ma panen ta kuskil kella kahest kella neljani, ma üldjoontes panen ta tööle. Mitte küll

iga päev, aga üldjoontes kuskil ... selles vahemikus tunniks või kaheks. Oleneb kuidas mul tuju on.

I: See on sinu päeva produktiivne aeg jah?

O2: See, jah. Pluss siis, kui ülemus on ära läinud ja ma olen pool tundi lulli lõõnud, siis ma tavaliselt panen selle kuni keskööni. Et ... et selles suhtes, et ma vahepeal jään nagu pikemaks. Päris tihti, selle pärast, et ma tulen varem lihtsalt ära ja siis teen ajad tagasi. Ja lihtsalt panen keskööks, et siis ei ole see, et aa kui ma teen kella 10ni tööd, aga tahaks nagu veel nagu tööd teha... Et siis ei oleks mingisuguseid nagu... ükskõik, mis põhjusel, et siis ma ei teeks nagu. Et siis ma teeks nagu tööd. Selles mõttes, kui ma väga tahaks mitte tööd teha, siis ma võin arvuti tagant ära minna ja mul on mobiilis kõik need, kõik need asjad samamoodi olemas. Aga see on juba see, et siis võiks samahästi juba koju minna, miks sa siis enam üldse tööl oled.

I: See on uskumatult huvitav.

O2: (naerab)

I: (naerab)

I On sul sihukesi olukordi, kus sa tunned, või oled märganud, et sa pendeldad erinevate asjade vahel? Et sa ei hakkagi millegagi piht?

O2: Ee, jah, need ongi tavaliselt need hetked, mis ma enne rääkisin, et sa natuke loed ja siis natuke vaatad *Youtube*. Jah, ei seda

I: Sa oled ise märganud, et sa teed seda?

O2: Jah.

I: Ja sa oled siis lahenduseks leidnud selle, et sa panen kinni need teised asjad. Ilmselt on sul siis neid olukordi, et ülesandega pealehakkamisega on raskusi ...

O2: On, see kõik väga tihti oleneb sellest, kui hästi ma tunnen seda käesolevat asja. Asjad, mis tunduvad rasked või mida ma ei mõista, nende, nende asjadega alustamine on kõvasti raskem kui nendega, mida ma tunnen.

I: Mahul ei ole siin olulist määra?

O2: Väga mitte, vist.

I: Aga on sul mingeid sihukesi ülesandeid, ilmselt sul ei ole rutiinseid ülesandeid, mis iga nädal korduvad. See on sul autotestidega lahendatud?

O2: Jah, pigem jah.

I: Sellist, noh ma lihtsalt mõtlesin, et kui sul on selliseid rutiinseid asju, kas sa pigem teed neid või ei tee.

O2: Mul ei ole, ei ole. Noh, on siis, kui... aga iganädalased autotesti *runnid*. Aga need ongi, et sa panen lihtsalt käima

I: Sa ise ei tee neid?

O2: Jah.

I: Ma mõtlen, kas mul on veel midagi, mis mul on veel küsimata. Mul on siin üks küsimus selle kohta, et see on nüüd sinu hinnang, et kas tööpäev läheb *multitaskides* kiiremini aeglasemat on seal üldse vahet. Sa ise ei *multitaski*?

O2: Ei noh.

I: Nii, et sul on seda hinnangut raske anda. Aga, mis sa arvad, kas su tööpäev läheks kiiremini, kui sa teeksid kahte asja paralleelselt.

O2: Ma arvan, et ei läheks. Sest ma ise olen... siis kui nagu töö käib, siis läheb ... aeg kiiremini, kiiremini. Selle pärast, et siis sa oled nagu mõttega seal nagu seotud. Ja siis läheb vist kiiremini.

I: Aga kui sa teeksid samaaegselt topelt?

O2: Aa seal ongi seal see, et nii kui sa hakkad nagu mingi... pead nagu mõtet viima kahe erineva asja vahel. See on puhtalt teoreetiline, ma siin lihtsalt arutan. Kui sa hakkad nagu kahe erineva asja vahel pendeldama, sa pead ühest asjast teise fookuse välja viima, siis tähendab ka seda, et sa viid ... fookuse, või ümber fokuseerimine, sa võid ... seal vahele teha mingisuguseid mitte töö asju. Ja seda, a la kasvõi näed kella või midagi, või mõtled nagu rohkem kella peale. See on see, et kui ma seal [vabatahtliku ühingu – J.S] olin siis kõige nõmedamad päevad olid need, kui sa istusid laua taga ja vaatasid kella. Kell on 1 öösel ja siis vaatad telekat, mingi jama käib. Siis vaatad kella, mingi viis mintuti on läinud. Ja kui sa seal *multitaskimisega* hakkad ka kogu aeg tabama, et ok, et ma tegelesin a la 10 minutit sellega, või pool tundi sellega. Niimoodi, kogu aeg, mõtled, siis võiks teoorias võiks nagu päev pikem tunduda.

I: Sina ei multitaski?

O2: Nii et mul ei ole seda muret! (naerab)

I: Kui sa teed tööd, siis su tööpäevad lähevad ilusti kiirelt.

O2: Jah, kui ma teen tööd. Kui ma teen hästi päev otsa tööd.

I: Siis sa saad hea tujuga koju minna. Mul on tegelikult kõik küsimused küsitud. Viimase asjana ma tahaks küsida, et tahad sa midagi lisada... Aga ma küsiks hoopis seda, et kui sa oled seda oma sõbraga arutanud, siis mis teie olete mõelnud, et miks nii on, miks te nii teete?

O2: Miks me tööd ei tee või ?

I: Jah, sa ilmseselt tahaksid rohkem teha, sest sa paned enda jaoks asju lukku.

O2: E noh, üks asi on see, et ma tahan neid teha või ma pean neid tegema. Ja ma kulutan nagu meelelahutamiseks nagu rohkem aega. Või kui ma neid kinni ei paneks, siis ma kulutan nagu rohkem aega meelelahutuseks.

I: Kas sul enne praegust tööd oli ka selline komme, noh käia *redditis* ja mujal lehtedel? Või on selline harjumus tulnud praeguse tööga seoses?

O2: Ee, see oli enne ka. Aga enne ei olnud nagu ... enne ma ei olnud sellist laadi töö peal. Näiteks seal [vabatahtliku ühingu – J.S] olles, seal ... suurema osa ajast istud nii või naa. Sest peabki mingi muude asjadega täitma aega. Kui ma olin sama asutuse selles tehnilises toes, siis seal käis ... Seal oli meil nagu terve tiimi peale ühine postkasti, kust siis igaüks võttis nagu järjest kirju ja sa tegelesid probleemidega ära. Ja need probleemid võisid olla, et ütleme sa teed mingi, ütleme, mingi viie minutiga ühe asja ära. Või ka kuluda mingi poolteist tundi mingi ühe asja peale, noh, kõik olenes. No ütleme, keskeltläbi kahekümne minutiga, kulus keskmiselt. Ja siis sa tegid pärast igat seda tegid mingisuguse, kas vaatasid mingit asja või. Seal oli ka sellist, keskkondade või nende *adminnide* laadimist oli nagu omajagu. Et siis seal mul oli ka, käis ka kõrval kogu aeg onju,

I: Ka samamoodi mingid meelelahutuslehed?

O2: Jah, või *Youtube* käis. Oligi nii, et mul oli alla nurka *Youtube* video oli näiteks pandud, või mis iganes. Nojah, kui ta käis, siis oli ... või kui ma sinna alla jätsin, siis ta oli *Youtube* video. Aga samas tegid tööd ka. Aga jah, see on mul kogu aeg olnud, sihuke.

I: Kogu aeg?

O2: Jah, nüüd on lihtsalt, tööülesanded on nagu muutunud.

I: Pikemaajaliseks nagu mulle tundub.

O2: Hmm.

I: Mahukamaks mulle tundub?

O2: Mahukamaks ja. Seal jah, *tehhis* oli, seal sa tegelesid kogu aeg samade probleemidega, lihtsalt neid oli väga palju.

I: Meeldib sulle praegune töö rohkem?

O2: Kõvasti.

I: Sest on rahulikum töötempo?

O2: Jah, sest seal on vahetustega töö. See, ma olin kogu aeg väsinud.

I: Aga mis sa arvad, või olete te üldse arutanud oma sõbraga, et miks te niimoodi teete?

O2: Et miks, ei seda ei ole veel ... Tähendab, ta raudselt on küsinud, sest ta ... Ta alati küsib, et aga kui mingi teema on, et miks sa niimoodi teed (naerab) küsib ja küsib neid asju.

I: Aa näe, vastuseni vist te ei ole jõudnud?

O2: Me oleme kindlasti arutanud, aga ma ei usu.

I: Kui välja arutate, siis andke mulle ka teada. (naerab)

O2: (naerab)

I: Mul on nüüd kõik küsimused küsitud. Kuidas sa ise meie vestluse kokku võtaksid?

O2: Huvitav.

I: Huvitav?

O2: Jah

I: Tahaksid midagi lisada veel?

O2: Mkm

I: Aga kui sa nüüd paari sõnaga võtad kokku, kuidas sina tööd teed, paari lausega?

O2: Võimalikult vähese vaevaga võimalikult palju tehtud saada on minu moto alati, kõiges, praktiliselt.

I: Aga ometigi sa käid vahepeal käid teistel lehtedel ja pikendad oma tööaega.

O2: Vaev, see ei ole vaev. (naerab). See on...

I: Et võimalikult väikse vaevaga, mitte ajaga?

O2: Jah.

I: Hmm, siis ma kuulsin valesti.

O2: Võimalikult väikse vaevaga, sest, et ma olen selline imelikult laisk inimene, ja laisad inimesed alati proovivad nagu võimalikult ... vähesega võimalikult palju teha. Jah. Ma ei tea.

I: See sobib väga hästi. Aitäh sulle! Nüüd on see hetk, kui ma küsin sult uuesti, kas ma võin meie intervjuud jätkuvalt kasutada?

O2: No palun palun.

I: Aitäh!



## **Lisa 4. Intervjuu Osaleja 3**

Intervjuu toimus kohvikus, osaleja lõuna ajal. 18.aprill, algusega kell 12:00. Kestvus 48 minutit.

O3: intervjueritav, osaleja 3

I: intervjuerija

I: Aitäh osalemast! Kõige pealt, ma alustan sellest, et see intervjuu võtab umbes tunnike, enamikel on läinud tunduvalt kiiremini. Ja kõik andmed on üldistatud ja anonüümsel kujul. Ja esimene asi, mis ma tahan sult küsida, on see, et kas ma võin meie intervjuu andmeid oma bakalaureuse töös kasutada?

O3: Jah, võid

I: Aitäh! Nii-öelda soojenduseks, ma tuletan meelde, et sa täitsid mul sügisel päevikut.

O3: Mhm.

I: Mäletad seda täitmist veel jah?

O3: Jah, see oli väga põnev päevik. Mitte midagi polnud seal nagu teha, see oli nii hea nädal.

I: Aa, sul juhtus samamoodi jah.?

O3: Jah.

I: Sest mina vaatasin sinu päevikut ja mõtlesin, et uskumatu, kuidas osaleja 3 tööd teeb, et nii hästi ... käib vahepeal jalgpalli mängimas, vahepeal käib mediteerimas. Et jube hästi on asi paigas. Et üldse ei lase tööalasel rütmil segada.

O3: Noh, see oli, see oli täiega imelik nädal. Ülemust ei olnud, tööd ei olnud, mitte midagi ei olnud, nii imelik oli.

I: Ah sellepärast. Aga vähemalt päeviku järgi tundus, et sa oskad nagu super hästi tööd teha. Oma aja peremees.

O3: (naerab)

I: Aga tuleb välja, et täitsid aega. Mis muljed sul päeviku täitmisel tekkisid? Peale selle, et rahulik oli?

O3: Raske oli vahepeal nagu pead, ei olnud meelestki seda, et pean nagu midagi üles kirjutama, ja vahepeal oli nagu raske, nagu sõnadesse panna. Et ma tegin selle kümne minutiga, ma tegin juba

nii palju asju, et pidin sinna juba viide kohta ristikese tõmbama.

I: Mhm. Sinul oli see et sa tegid kümne minutiga rohkem asju kui ...

O3: Mhm.

I: See kümme minutit oli selle pärast, et eelnevad uuringud on näidanud, et keskmiselt võtab üks ülesanne töö juures kümme minutit.

O3: Mhm.

I: Et selle pärast. Noh, ma mõtlesin ka, et ma panen sinna võimaluse, et saab iga viie minuti tagant täita. Aga siis need, kes teevad pikemaid asju, need peaksidki ainult täitma.

O3: Mhm.

I: Kas oli hetki, kus päeviku täitmine tuli sulle kasuks ka?

O3: Aaa, vahepeal oli sihukene distsiplineeriv ka, et siis ... mõtlesin, et nüüd ikka peaks midagi tegema, et sinna saaks midagi kirja panna. (naerab)

I: Töö mõttes jah?

O3: Jah.(naerab)

I: Aga kahjuks?

O3: Kahjuks, ei olnud nagu sihukesi hetki. Mõnikord, kui ma olin pikalt kuskil koosolekul või midagi, siis oli nagu ... natukene ... läks meelest ära, et on kirja vaja panna. Kui ma kuskil olin juba jah.

I: Mhm. Osadel oli probleem, et oli nii kiire, et nad unustasid ära täitmise.

O3: Mul oli nagu hea ... omas tempost tegin, tegin tolleks kellaajaks. Üks päev oli, kus ma pool unustasin ära täita, aga siis pärast tagantjärgi sain siis selle täidetud.

I: See ei paistnud välja, et oleks tagantjärgi midagi juurde täidetud. Mis sa arvad, kas ma oleks saanud erinevad tulemused, kui ma oleksin kasutanud *äppi*? Mis oleks ise täitnud, nii, et sa ei oleks pidanud meeles pidama selle paberi peal täitmist.

O3: Hmm, ma arvan, et mitte oluliselt. See oleks võib-olla rohkem mingit, kus ma mingit meili kontrollin. Ma ikka tihemini, kui ma kirjutasin, aga muu on sama.

I: Aa see klikkimine siis vahepeal?

O3: Jah.

I: Kas midagi muutus ka pärast?

O3: Ei.

I: Distsiplineeris, ei muutnud?

O3: Ei, ei.

I: Siis on hästi. Siis näitab seda, mida ta pidi näitama. Väga hea, nüüd on mul selle kohta ka natukene tagasisidet olemas! ... Nüüd ma tahan, et sa kirjeldaksid mulle oma tüüpilist tööpäeva.

O3: Hmm.

I: Sa oled praeguseks oma töökohta muutnud?

O3: Mhm.

I: Nii et, mul on väga hea meel, kui sa räägid oma praegusest tööpäevast. Et, kuidas sa tavaliselt, näiteks tööpäeva alustad.?

O3: Tulen tööle. Kui ma arvuti lahti saan, siis esimesena ma vaatan mailid üle. Kui ei ole mingit olulisi maile, siis ma lähen võtan teed, midagi juua ja tulen tagasi ja vaatan *taskid* üle. Mida ma pean vaatama.

I: Need on sul eraldi programmis, onju?

O3: Jah. Need ma vaatan [projekti haldusprogrammist – J.S] siis.

I: Mhm.

O3: Ja siis, ma vastavalt sellele... kui on vaja mailidele vastata, siis ma vastan mailid enne ära. Kui ei, siis ma hakkan *taskidega* tegelema. Kusagil, no 20 minutit, 30 minutit ... on sihukest tööd. Ja siis ma puhkan. (naerab)

I: Puhkad?

O3: Esimene hommikune puhkamine, noh see on poole tunni pärast jah. (naerab)

I: Aga see on sul alati, puhkamine?

O3: Ei mitte alati. Lihtsalt on, see on see hetk, kus enamik inimesed juba jõuab tööle onju. Jaa siis on mingit suhtlemist või mis iganes. Et siis nagu .. saab esimese päeva muljed ära vahetatud selle ... Et see ei ole mingi nii, et ma lähen töökohalt ära ja siis räägin kellegagi köögis juttu või. See on lihtsalt, ma olen ... Skypes mis iganes. On vaja rääkida. Maksan kasvõi arveid sellest ajast, mida iganes.

I: Aa, sul on sihuke plaanipärane paus. Väga äge. Kui sa tööle tuled, sa vaatad oma isiklikku meili ja sa Skype ka üle või?

O3: Jah. Kõik korraga.

I: Kõik korraga? Ja siis otsustad, mida sa tegema hakkad?

O3: Jah.

I: Mille järgi sa otsustad, et mida sa tegema hakkad?

O3: Noo, prioriteetidid ikka.

I: Aa mis on prioriteetidid?

O3: Eem, noh, töömeilid on tavaliselt see kõige esimene. Kui keegi midagi küsib, siis on sellele peab vastama. Ja siis töö Skype ka nagu on samamoodi. Ja kui on siis isiklikku Skype või meili midagi tulnud, siis ma vaatan, kas see kannatab õhtuni oodata. Skypele ma vastan tavaliselt kohe. Meilidele just, et, kas kannatab õhtuni või lõunani. Ja kui juhtub, et juhtub päeva jooksul mingi selline paus tulema, siis ma vastan juba kohe ära.

I: Aga see, kui sa prioritseerid, et et mis on olulisem, kas need asjad, mis sul postkastis on, need on sellised, millele sa saad hästi kiirelt vastata. Või või need on.. et sa ütlesid, et sa vastad need enne. Või vastad sa need kiiresti sellepärast, et need on kiired küsimused ja kui sa neid ei vasta, siis töö jääb viibima?

O3: Ma kohtlen neid nii, et kui mina ei vasta nüüd kohe, siis keegi teine ei saa oma tööd teha. Et see ei pruugi igakord nii olla, aga ...

I: Mhm.

O3: Aga, noh inimestel võivad küsimused tekkida, siis on õigem vastata kohe.

I: On sul vahet ka kas on ... postkastis on sellised asjad, mis on kiired asjad ja sellised asjad, mis võtavad rohkem aega ... et kumba sa armastad enne ära vastata?

O3: Kiired asjad esimesena ikka.

I: Kiired asjad?

O3: Jah.

I: Vahet ei ole, kas ta on mahukam või või selline, mis võtab vähem aega?

O3: Ma teeks pigem esimesena need väikesed asjad ära ja siis ... on aega ... suured asjad, need mida uurima peab, jätaks nagu hilisemaks. Kui on valida.

I: Kui on valida. OK. Kas sa ajalises järjekorras ka vaatad, et mis on varem sisse tulnud kiri, et sellele peaks enne vastama?

O3: No kui mingisugune asi on tulnud näiteks reedel sisse. Ja ma esmaspäeval vaatan seda, reedest asja ma vaatan ikka pigem esimesena. Kui ka pole mingi üüber suur asi, et...

I: Aga mahukas ja ja võtab aega. Väga äge. Kas sul on kõik töö ülesanded arvutis, onju?

O3: Mhm.

I: Sul paberi peale midagi üles midagi märgitud ei ole?

O3: Endale ma teen märkmeid aeg ajalt, paberile.

I: Et mida sa tegema pead?

O3: Vahepeal ma kirjutan igast, mis kirjadele mul veel vastamata on ja mingeid sihukesi asju ma kirjutan ülesse. Või noh kellelgi on küsimus tekkinud, siis ma selle kirjutan ülesse endale.

I: Aga sul on see meil postkastis ka?

O3: Jaa. Aga lihtsalt, siis mul jääb see silma ette. Muidu ma panen selle meilboksi, panen ta teisele aknale. Siis ma jälle unustan ära ja siis on tralalal. Aga siis, kui mul ta mul kõrval kohe on paberil, siis ta jääb meelde.

I: Väga äge. Kas see mis sul paberi peal on, on kuidagi nummerdatud ka järjekorras?

O3: Ei, ma kirjutan järjest ja pärast tõmban maha.

I: Mhm. Kas ... kui sa teed mingit asja, kas need mis sul paberi peal on häirivad ka? Need on nagu tegemata tööd?

O3: Hmm, ma ei ütleks. Ma ei tea, sõltub ülesandest, mida ma teen. Kui ma ... kui mul on mingi kindel asi mida ma pean valmis saama mingiks ajaks onju, siis need paberi asjad ei häiri. Aga lihtsalt et, ma võtan alati paberi esimesena ette, kui ma asju teen.

I: Aaa.

O3: See sõltub täiesti.

I: Et siis kui sa ülesandeid vahetad, siis sa vaatad paberi üle, et ...

O3: Jah

I: Okei, väga äge. Mul on inimesi, kes kategoriseerivad oma tööülesandeid nagu tüübi kaupa. Teevad ühte tüüpi asjad korraga, siis võtavad teist tüüpi asjad.

O3: Ma nii ei tee nii.

I: Aga sa võtad siis selle järgi, mis on lihtalt kiired. Need võivad oma tüübilt erinevad olla jah?

O3: Jah täiesti nii, et testimise vahele võin kirjadele vastata ja mis iganes. Et kui mul on tunne, et seda peaks kiiremini vastama, siis ma teen selle kiiresti ära.

I: Aga see testimine tähendab siis seda, et sa paned midagi jooksuma või sa jätad midagi korraks pooleli?

O3: Mis mõttes jooksuma?

I: Ilmselt sul on mingit. Aa sul nüüd võib olla on testimine teistmoodi, et sa vist kasutad seda ...

O3: Nagu rakendust, mida ma siis klikin, vaata seal andmeid sisse ja sisestan asju onju. Noh minu jaoks tähendab see, et ma pean mingil veebilehel täitma mingit vorme ja mingeid sihukesi asju, onju et.

I: Mhm.

O3: Ma ei oska seda nagu paremini seletada.

I: Siis jäta korraks pooleli ja vastad meilidele?

O3: Jah

I: Ok. Sest noh, lihtsalt võrdluseks. Mõne osaleja puhul on ju see, et tema paneb oma testid jooksuma ja siis ta tegeleb.

O3: Mhm.

I: Aga sinul vist enam näiteks testide jooksmist...

O3: Ei, mul sihukest testi ei jookse praegu jah. Need ei ole minu vastutusel praegu.

I: Äge. Siis, siis sa natukeseks teed ühes asjad teed pausi ja siis teed teist asja.

O3: Mhm.

I: Kas ... kuidas sa järke hoiad? Sul on postkast, sul on see [projekti haldusprogramm – J.S], sa kirjutad paberi peale asju

O3: Mhm.

I: Kas sul tunne, et sa oled oma aja peremees?

O3: Jaa, ma saan ikka koguaeg valida, mida ma teen. Et, et põhimõtteliselt, ongi kolm asja, et noh see paber on sisuliselt postkasti täiendus. Ja postkastis ma hoian linnukestega ka järke, et saab

panna sealt, kas on vastatud või mis iganes ma nendega ka teinud olen. Et, et saan ka sealt jälgida, samamoodi, jah et paberiga. [projektihaldusprogramm – J.S] hoiab ise, mida ma parajasti teen või tegin või mida ma kavatsen teha või niimoodi.

I: Aga sul on tunne, et sa oled järje peal?

O3: Jah.

I: Sa vist sa nagu mälule toetuma ei pea, et kuskil oli veel midagi, mida peab tegema?

O3: Üldiselt ei. Ainukesed asjad, mis sellisena võivad tulla, on see, kui keegi *live chatis* kusagilt midagi küsib onju. Et sul võib korra nagu meelest ära minna, et noh, mingi küsimus tekkis. Sellepärast kirjutad kohe ülesse, selle pärast, et muidu kaob kuskile.

I: Aa, paberi peale kirjutad ülesse, et meelest ei läheks?

O3: Jah, jah.

I: Okei. Ja siis vastad jälle, siis kui sobiv aeg tekib jah?

O3: Mhm.

I: Äge! Kuidas sina oma tööpäeva lõpetad?

O3: Lõpetan? No see sõltub, mõnel päeval on mingi sihuke asi, et sa teed, lõpuks sa teed mingisuguse pisikese asja, mis nõuab mingit pool tundi tööd ja siis sa teed selle ära ja siis on tunne, et nüüd on tehtud ja panen selle kinni ja lähen minema. Mõnel teisel päeval on nii, et saan vaadata juba, et see kellaaeg kukub onju.

I: Mhm.

O3: Sul on mingi suur asi pooleli, mis sa nagu nii selle poole tunniga hakkama ei saaks onju. Vaatad, homme on võib-olla kaks või kolm tundi tööd, sellega veel aitab, lähen minema.

I: Nii et see, kas tööülesanded on tehtud või mitte, see ei ole määrav? Pigem see, et kas sa aja sisse veel mahud või ei?

O3: Jah, praegusel hetkel on küll nii. Kui meil hakkab, nagu tarne tulemas ja niimoodi, siis me peame küll vaatama, et meil oleks kõik tehtud. Et mingeid kindlaks tööpäevaks, võib-olla on vaja ületunde teha. Aga enamus, tavaline tööpäev on küll nii, et mul on suva. (naerab)

I: Kuidas sinu postkast on ... kas päeva lõpuks saab see tühjaks ... või seal on koguaeg, jookseb mingid asjad?

O3: Nagu mingid teemad, millega ma tegelema peab?

I: Nojah. Inimesed hoiavad oma postkasti väga erinevalt. Mõni hoiab kõik kirjad postkastis ja peab järke näiteks loetud, lugemata kirjadega.

O3: Jah, mul on täpselt nii. Jah, täpselt. Mul on enamus loetud, lugemata ja siis on ... tähtsamatele panen siis need märged külge, et peab vastama neile. Et, jah ma olen suutnud need minu meelest õhtuks, need kõik nagu läbi töötada.

I: Aga need jäävad sulle sinna postkasti lihtsalt märkega, et need on tegeletud jah?

O3: Jah

I: Mingit sihukest eraldi kaustadesse panekut sul ei ole?

O3: Nad juba sisse tulles ... mul on juba ära, ära jagatud nagu kaustade vahel. Et, mis on mis. Ja siis on ainult kaks kausta, millele ma siis nagu ... pean niimoodi keskenduma, et pärast vastama neile.

I: Okei. Kui ma nüüd õigesti aru saan, siis sinu puhul ei ole oluline, et postkasti õhtuks tühjaks saaks, aga ta lihtsalt tavaliselt saab?

O3: Mhm.

I: Saab tehtud?

O3: Jah.

I: Tähendab, et sa oskad oma aega päris hästi planeerida, või oma töö koormust.

O3: No ei tea. Sest lihtsalt läheb nii.

I: Mis juhtub, kui sul postkasti ei ole tühi? Kui sul päeva lõpus ei ole kõik asjad tehtud?

O3: Noh, on kaks varianti. Üks on see, et meil on nagu jagatud valves, jagavad onju. ...iga nädal on keegi valves. Et, kui mina olen parasjagu valves, et ma ei suuda noid, küsimustele vastata onju. Siis tähendab see kas seda, et kui asi on kiire, siis ma peaksin sellega ikka nagu too päev noh nagu ära tegelema. Kui ei ole kiire, siis võin selle sealt vabalt järgmisse päeva jätta.

O3: Aa, jätad järgmisse päeva?

O3: Jah.

I: Sellist üle andmise kohustust sul ei ole?

O3: Ei. Nagu sihukest ei tekigi. Sellist asja ma nagu ei tee.

I: Aga kui jääbki vastamata, siis halba tunnet ei ole?



O3: No, võib-olla jääb natukene kriipima, aga ...aga noh, see ei ole ka nii... Ma nagu prioritseerin, oma peas nagu mõtlen, et see ei ole nii oluline, et ta nagu tal homme kell kaheksa hommikul on vaja. Et saab hakkama.

I: Siis jätab järgmiseks päevaks. Okei. Kui sa päeva jooksul teed tööd ja sul tuleb tööd juurde. Mille järgi sa otsustad, mida sa nüüd teed?

O3: Kui tuleb juurde, siis üldiselt on kaks võimalust. Et kas tuli juurde sellepärast, et sai parajasti valmis, et suvaline, või hiljem. Või siis tuli juurde, sest see on hullult kiire ja siis keegi ütles seda mulle, et teeme selle prioriteediga. Ja kui siis keegi ütles sulle, siis sa hakkad seda kohe tegema.

I: Ja siis sa teed seda kohe?

O3: Jah, aga muidu, kui tuleb, siis tuleb. lased edasi (naerab)

I: Nii et võtad ... Kas saan õigesti aru, et iga kord, kui sa tööülesande ära lõpetad, siis sa vaatad uuesti asjad üle ja otsustad, mida sa tegema hakkad?

O3: Jah, suht koht jah.

I: Mitte nii, et sa paned nimekirja paika ja siis hakkad seda järjest tegema?

O3: Ei. Meil on, tulevad need *taskid* niimoodi, et sisse, et keegi arendab midagi, saatis mulle, siis ma vaatan. Mul on nimekiri seal on viis-kuus asja onju. Ma vaatan, mida ma siis seal täpsemalt teen onju. Mis see kiire asi sealt on onju. Või juhtumisi, et mida ma parajasti tahan teha. Sest see on lihtne, mulle tundub onju. (naerab)

I: Nii et sa natukene võtad meeldivuse järgi ka?

O3: No jah... Või noh, milleks rabada? Vot täna on mul veel kaks tundi aega, mida ma kahe tunniga jõuaks ära teha? Teeme seda.

I: Aa, sa teed aja järgi. See on väga huvitav lähenemine.

O3: No sõltub jah. Mõned asjad on nihukesed, et kus, kus sul on ikka valida, et sul on täna on nihukest kaks-kolm tundi aega onju. Siis on sul mingi kolme päeva testimise *task* ja siis on ühe tunni testimise *task* onju. Noh teed selle ühetunnise ikka enne ära onju. Sest see ühetunnine võtab nii vähe aega, võib olla sa leiad sealt mingi vea ülesse ja saad juba tagasi saata onju. Ja siis ei jää sulle nagu ühte poolikut asja, mida sa ei pole veel jõudnud vaadatagi.

I: Aga, kui on nihukesed asjad, mis sa ütlesid et võtavad kaks-kolm tundi aega. Kas sa, sa pigem jätab need nagu ... hilisemaks. Pigem lükkad need edasi või pigem võtad need siis kui ...?

O3: Ma võtaks need, pigem need väiksemad asjad enne, sest neid on nagu ... tegelikult see sõltub,

prioriteedist sõltub nagu palju. Aga mulle meeldib väiksemaid *taske* võtta aegajalt vahele ja nagu tööpäeva lõppu või niimoodi, et siis ... esiteks mulle meeldib kiire *closure* onju. Ja teiseks, kui seal on mingi viga, siis saan kohe selle tagasi saata ja arendaja saab selle ära teha.

I: Mhm.

O3: Siis saab selle varsti jälle korda.

I: No jah kiire asi saab kiire vastuse ja siis saab kiirelt tööga edasi minna.

O3: Mhm. Ikka asjad võtavad nagu nii palju seda sisse elamist ja värki onju. Et siis ma eelistan neid nagu kunagi tööpäeva alguses, kui ma alustan onju.

I: Mhm. Et mahukamad asjad, siis kui pea on värskem?

O3: Mhm.

I: Ok. Sinul tulevad kõik tööülesanded kas seal [projektihaldusprogrammis – J.S] või postkasti teel?

O3: Mhm.

I: Et seda ei ole, et keegi sulle helistab või mingi lihtsalt laua juurde tuleb ja tööülesanne ...

O3: Üldiselt ei tulla jah.

I: Et kõik on kuskile üles märgitud jah?

O3: Jah. No kui tuleb, et *laivist* on mingi probleem onju. Siis ongi kaks võimalust eks. Tuleb kas *supordi* inimesele et *support* teeb sellest taski. Või siis tekib mingi sihuke üldisem teema, et nagu kõik arutavad, et mis võiks teha. Ja sellest tehakse *task*.

I: Mhm. Siis tuleb ta ikkagi tööülesandena ta sulle.

O3: Mhm

I: Sa enne maisid, t sa hommikul vaatad isiklikku Skype ja siis sa vaatad postkasti. Kas sa vaatad need hommikul nagu koos teiste asjadega üle ja siis paned kinni või jäävad nad terveks päevaks nad sul lahti?

O3: Ma panen nad kinni ikka. Lihtsalt mul ... mul nagu *tabina* lahti ei jää, mulle ei meeldi kui ebavajalikud *tabid* kogu aeg lahti segamas mu tööülesandeid.

I: Kas sa need kirjutad ka sinna sama paberi peale?

O3: Ei. Ei. Isiklike asjade jaoks, nagu ma ei tea mingi arve tuli sisse või ma pean mingit kindlustust

maksma. Ma panen need endale ... mul on eraldi *draivis* üks dokument, ma panen sinna kirja aegajalt asju, et siis on seal olemas. Sealt kunagi vaatan või siis kalendri küljest on *taskid*.

I: Hoiad endal ise meeles, aga need ei tule nagu tööülesannetele vahele?

O3: Ei.

I: Päris huvitav süsteem, keegi teine ei olegi midagi sellist maininud.

O3: Nüüd viimasel ajal olen katsetanud seda, et see Google kalendri küljes on see *taskid* onju. Ma varem pole seda kasutanud aga mõtlesin, et võiks proovida, mis juhtub kui ma sealt asju teen.

I: Toimib?

IO Kuule siamaani on päris hästi jah kõik, kõik on linnukese kirja saanud lõpuks.

I: Aa väga hea ju. Minu arust on see, kui sa teed *taskide* nimekirja, siis sealt järjest ära teed, siis nihuke nagu preemia tunne on koguaeg, et linnukesed on ees, et asjad on tehtud.

O3: Mhm.

I: Väga äge. Kas sul on midagi sellist, mis teeb, midagi kindlat, mis teeb tööpäeva meeldivaks?

O3: Hmm.

I: Sa lähed õhtul koju ja mõtled, et täna oli äge tööpäev.

O3: Hmm ... keegi kiidab on hullult lahe ikka. Mõni päev ikka kiidetakse.

I: Kiidetakse siis hea töö eest?

O3: No jah, kui midagi on lähedat olnud või midagi. Jaa ... meil on see tuba, on ka sihuke üsna lahe, et meil on ikka päris tihti nihukest nalja ja värki ja kõik itsitavad ja siis see sama, kes siin enne istus, on hullult kõva naeruga onju. Et siis meist kaks tuba teisel pool ka kuulatakse seda. Kommenteeritakse Skype jah. Et sihukesed hetked on päris ägedad.

I: See teeb hea tuju.

O3: Mhm.

I: Aga kas on midagi sellist, mis teeb tööpäeva ebameeldivaks?

O3: Mmmmmm

I: Lähed koju ja mõtled, täna oli nõme tööpäev.

O3: Nagu ... võib-olla siis, kui supordis on midagi eriti keerulist. Ja siis sa ei saa aru, et mis toimub ja siis teine pool ka ei saa aru, mis toimub. Et tegelikult on kõik nagu nii nagu jah, nii nagu nagu

nad tahtsid, et oleks. Aga nad ei saa sellest aru.

I: Aa.

O3: Et siis ... sa pead selles kuidagi orienteeruma, mida sa ise ka veel ei tunne. Ja siis see tekitab imeliku tunde.... ebapädev või sihuke imelik.

I: Ebapädev? Aga lõpuks saavad asjad tehtud?

O3: Noh. Jah.

I: Aga lihtsalt koju minnes on siis halb tunne selle pärast, et ei osanud kohe vastata või, noh ei saanud aru jah?

O3: No jah ... see on sihuke asi ka, et ma olen veel tööl roheline ... tunne ma ei tunne veel ...

I: Uus töö?

O3: Jah.

I: Kas sa saad ise midagi teha ka, et tööpäev meeldivam oleks?

O3: Ma saan rohkem pause teha. Ma võin käija massaažitoolis, kui ma tahan istumas. Väga vägev massaažitool. Siis ... meil on nagu kolm korrust on, et ma saan korruste vahel jalutada. (naerab)

I: Et saad ise pausi teha, see on oluline jah?

O3: Jah. Ja siis ma saan minna. Meil on nagu iga korruse peal on nagu oma köök ja ma saan erinevas köögis käia. Et mul on nagu huvitav. Alumises köögis näiteks on kakao masin, mida ülemises ei ole. Et põnevam.

aa. Kas sa uues töökohas ka mediteerid?

Ee, praegu pole teinud, sest et seal ei ole sihukest, nagu. Noh, nagu ...

I: Kohta jah?

O3: Kohta, no tegelikult koht nagu on, no magamistuba nagu selline koht on onju. Seal võiks, aga ma, aga ma praegu ei ole teinud. Aga, mis ma olen teinud, ma olen päeva kestel *powernapi* teinud.

I: Ohoh?

O3: Jätnud endale telefoni 25 minutit, panen nagu tirisema. Ja siis veits magan ja siis puhkan lihtsalt, nagu. Aknakatted alla keeranud ja lihtsalt üritan nagu lihtsalt puhata vaikselt. Ma isegi ei maga, aga lihtsalt ma olen hästi tasa ja vaba, siis see on küll aidanud.

I: Kas see on sul teadlik tehtud otsus, et sa päeval teed sihukese pausi või on see kuidagi töörütmit

või millest see tuleneb?

O3: Mm no mõnikord on tunne, et tahaks puhata. Siis ma lähen. Et see ei ole nii et ma igapäev käin vaid võib-olla no kahel nädalal korral või umbes niimoodi ma käin niimoodi.

I: See on vägev töökoht, kus sihukene asi võimalik on.

O3: Mhm. No, nende mõte on see, et sul peab saama töö tehtud ja ... ja ... kõik inimesed peavad saama oma info kätte ja ... noh rahul olema, siis on kõik hästi.

I: Ja sulle sobib sihuke?

O3: Jaa. Mulle väga hästi sobib, jah... Just see, et mul saan arvutiga koju minna, kui mul iganes vaja on ja kodust tööd teha. Nädalavahetusel kodust tööd teha või mis iganes.

I: Meeldib sulle nädalavahetusel kodust tööd teha?

O3: Kusjuures mõnikord isegi meeldib jah. Ma nagu pole tulnud selle pealegi varem, et ma võiks ületunde teha või nagu kodust midagi, aga tegelikult päris äge. Sa lihtsalt lähed ... ja võib-olla nüüd suvel viskad ennast murule pikali ja võib olla saad teha midagi arvutist. Jummalagi okei.

I: Aga sa ei tunne, et töö üle pea kasvab niimoodi?

O3: Mkm. Ma ei tea ... ma üritan ikka kogu aeg jälgida, et ma ei teeks, ei liiga palju tööd ega liiga vähe tunde...et jah, oleks sihuke nagu tasakaal.

I: Tasakaal... Kas sul töö juures meeldib pigem see, kui on kiire päev kui või, kui on see, et on sihuke rahulik päev?

O3: Ma arvan, et mulle kiired päevad meeldivad rohkem, jah. Ma tunnen ennast palju kasulikumana.

I: Kasulikumana?

O3: Jah.

I: Selle pärast meeldivadki?

O3: Jah, ma ütlen, mulle ei meeldi nagu, pidevalt mõelda, et noh, mida ma nüüd võiksin teha. Mulle meeldib, kui ma tean, et see, et teeme ära ja on korras.

I: Kas sul on mingi sihuke ... kuidas ma ütlen ... optimaalne tööde hulk, mis sul võiks kogu aeg järjekorras olla?

O3: No, ütleme, kuni viis kuus ülesannet järjekorras on sihuke ok. Siis on mul neist ülevaade, mul on kogu aeg midagi võtta.

I: Nii, et mitte see, et et tuleb nagu ülesanne ülesande kaupa ... vaid sul on hea, kui sa tead ette, et sul on mingid asjad?

O3: Mhm. Ma jõuan umbes vabal hetkel uurida, et mis seal täpsemalt toimub või. Ütleme, et ma ... ei tuleks nagu ootamatult, et täiesti mingi uus asi on täna valmis saamas. No mõnikord sa vaatad juba ette, et siin on mingi lepingutega seotud asi, siin on avaldustega seotud asi. Ja onju. Siis ma jõuan juba *mindset-i* luua endale, et siin peab midagi uurima.

I: Väga hea, siis sul on kogu aeg kord majas. Ja ja sulle meeldib, kui sa tead ette, mida .. mida sul on vaja teha, aga mitte otseselt, mis sul järgmine ülesanne on jah

O3: Mhm.

I: Meil on üle poole tehtud

O3: Jeei! (naerab)

I: Jeei! (naerab) Nüüd on väike teema vahetus. Kas sa tead, mis on *multitaskimine*?

O3: Jah, rööprähklemine. (naerab)

I: Kumb mõiste sulle paremini sobib?

O3: Multitaskimine sobib paremini.

I: Multitaskimine. Ma tahan, et sa oma sõnadega mulle kirjeldaksid, mis see sinu jaoks on.

O3: Minu jaoks? ... Minu jaoks on see, et sa suudad mitmel ... kuidas *thread* on eesti keeles? Tegevusjärg või?

I: Jah, tegevusjärg kõlab hästi.

O3: Tegevusjärjel suudad nagu korraga silma peal hoida. Mis minu jaoks nagu näide oleks see, et sa oled koosolekul. Sa jälgid samal ajal maili ja Skype ja võib-olla vastad mõnele küsimusele, samal ajal, kui koosolek on. Ja samal ajal suudad jälgida seda, et mis nüüd esitleja siis parajasti ütleb. Et see on nagu selline hea näide.

I: Mhm. Mhm. Kas sinu töökoht nõuab *multitaskimist*?

O3: Hmm. Üldiselt ... ei. Mul pole nagu, nagu seda kohustust pole nagu ole.. ei ole onju. Aga ma kasutan seda ikkagi. Kasvõi näiteks koolituste ajal (naerab)

I: Aa, et sa siis vaatad postkasti?

O3: Jah (naerab)

I: Aga kui sa näiteks, mingi testimisega tegeled, kas sa siis ka sellel ajal ... jälgid postkasti ja muid asju või?

O3: Sõltub täiesti asjast, et mida ma teen. Et, kui on mingi sihukene ... andmete sisestamine ja siis ma pean mingit arvutust ootama, või mis iganes. Siis ma vaatan küll vahepeal postkasti ja sihukesed asjad üle. Mul lihtsalt on sihukesed, et noh, et arvutab maksed välja või mis iganes, siis seal peab vahepeal ootama, siis ma jah, teen midagi muud ka vahepeal.

I: Siis, siis sa teed muud miks?

O3: Ei viitsi oodata lihtsalt niisama. Et oota, ootan, laeb, ootan. Siis ma vaatan lihtsalt postkasti.

I: Täidad aega?

O3: Jah.

I: Kuidas sulle tundub, kas *multitaskides* läheb tööpäev kiiremini?

O3: Jah. Siis kogu aeg on nagu midagi teha. Mul on, minu meelest on ära kadunud isegi isegi võime, et ma ei tee mitte ... üht asja korraga. Sest isegi, ma olen tähele pannud, et kui ma vaatan kodus telekat või midagi, ma pean midagi muud tegema samal ajal. Sest ma ei suuda lihtsalt. Nii raske on.

I: Kas see häirib sind?

O3: Nii raske on. Nii raske on ühte asja korraga teha.

I: On, on. Mis sa arvad, kuidas see tulnud on? Kas see on tulnud sellest, et sa pead tööl, noh, et sa teed seda tööl?

O3: Ei, ma olen seda juba isegi varem juba. See oli juba varem... See ongi nii, et ma vaatan lihtsalt telekat, siis ma jään mingi hetk lihtsalt magama. Sest mul, mul ei ole lihtsalt midagi teha, mul hakkab igav. (naerab)

I: Aa. Siis sa hoiad kõrval midagi muud, et ärksamana ennast hoida jah?

O3: Jah, midagi sellist jah.

I: Kas sinu arvates selline, nagu mitme asjaga korraga tegelemine on hea või halb?

O3: Sõltub täiesti asjast. Mõni asi, ma arvan, nõuab rohkem keskendumist, siis võiks nagu sellele ainukesena keskenduda. Aga on olukordi, kus see on lihtsalt ... annab ... juurde seda, et sa võidad mingit aega, või mis iganes.

I: Võidad siis aega selle poolest, et sa saad mitut asja korraga teha jah?

O3: Mhm, noh paralleelselt. Mõned asjad on nii, et sa ... pead mingi küsimuse küsima, jälle ootama, mis iganes onju. Siis ootamise aega võid alati täita millegi muuga.

I: Jaa, aga sa oled ju ära küsinud, põhimõtteliselt see tegevus on ju tehtud?

O3: Noh, aga sa näed, et ta keegi kirjutab vastu, sest ta on, jube aeglane trükkija. Ja siis ja ootad seal. (naerab)

I: Ja siis teed midagi muud. Kui tihti sa sinna vahele võtad mitte töölaseid asju?

O3: Hmm, üldiselt, mis mitte töölaseid asju ma teen töö juures ongi Skype ja mail, teinekord ka pangad, pangaasjad onju... Ja siis lapse kooliasjadega tegelen ka vahepeal tööajast. Aga mingit sihukest ... Postimees kah (naerab)

I: Postimees kah.

O3: Või noh, mingit sellist, lihtsalt netis surfamist või sihukest asju, no ma nagu väga ei tee. Ja ma ei ole ka sihukene kohvitaja inimene, kes läheks ja kööki *chattima* kellegagi. Et sellised nagu on ära jäänud.

I: Aga ma mõtlen, et kui on selline situatsioon, et sa kirjutad kellelegi, sa ootad sealt vastus, sa näed, et see on seal tulemas. Ja sa ise ütlesid, et sa ei suuda niisama istuda ja oodata onju.

O3: Mhm.

I: Et kui sa sellist situatsiooni praegu ette kujutad, siis mis on see, mis sa sinna kõrvale siis lahti võtad või teed?

O3: No siis ma klõpsin järjest mailiboksi läbi, niimoodi vaatan, kas on uusi kirju või ei ole uus kirju. Ja noh, ok. Teen veel Facebooki korra lahti, on uusi asju, ei ole uusi asju. (naerab)

I: Et klõpsid kõik lihtsalt läbi?

O3: Jah.

I: Otseselt tegema ei hakkagi midagi?

O3: Enamasti ei hakka, lihtsalt vaatan, kas midagi uut on, siis on põnev.

I: Su enda hinnangul, kui palju sa *multitaskid* tööl?

O3: No ma ei oska öelda. Sihukesel tugeval keskmisel päeval alla veerandi. Aga, kui on mingisugune aeglane päev, siis üle poole.

I: Päevast?



O3: Jah.

I: Multitaskid?

O3: Jah.

I: Kas see on sinu arvates vähe, palju?

O3: Ma arvan, et see on umbes sihuke keskmine. (naerab)

I: Keskmine?

O3: Jah. (naerab)

I: Piisavalt?

O3: Jah. (naerab)

I: Mis sa arvad, miks ... Või õigemini, kui sa ei *multitaski*, kas siis päev venib? Sa ütlesid, et *multitaskides* läheb päev kiiremini. Aga kui sa ei *multitaski*, kas siis päev venib?

O3: Jah, suht koht. Ma ei ... mul on tunne, et ma ei tegele nii paljude asjadega ja siis.. ei leia nagu ajale kasutust. Ma ei tea. Mõned lihtsamad asjad on sihukesed, et sa pead need nagu järjest tegema, siis muud vahel teha, siis nagu teed ainult ühte asja siis siis seda tunnet ei teki. Aga mõnes asjad, et sa pead vahele ootama-tegema... siis peaks küll nagu midagi muud ka tegema.

I: Aa, see venimise tunne tekib siis, kui sa ootad midagi ja siis täidad nagu aega ... et ei täida aega, siis tekib venimise tunne?

O3: Mhm.

I: See on väga huvitav. Kas sul on .. oled sa ise märganud mingeid sihukesi kindlaid situatsioone või olukordi, või programme, mida sa kasutad, kus sa rohkem *multitaskid*?

O3: Hmm.

I: Sa enne tõid välja selle, et kui sa näed, et keegi teine vastab. Ka see on see teie sise *chat* jah?

O3: Me kasutame ka samamoodi Skype nagu, nagu ..

I: See Lync jah?

O3: Ma vist isegi ei .. me ei kasuta seda *business* varianti, vaid ongi see tavaline Skype kasutamine. Nojah ... keegi vastab, ma näen, et ta kirjutab, võib-olla mõtleb, seal otsib mingit dokumenti. Siis ma selle aja ma täidan ära, mul pole mõtet selle minutiga midagi muud ette võtta, onju. Siis ma lihtsalt teen midagi suvalist... Aa, mis veel ... Ma ei oska nagu midagi välja tuua.

I: Ühtegi sihukest programmi ei ole, mille puhul sa näiteks tunnend, et on aeglane? Et siis sa kipub pigem vahele teisi asju tegema?

O3: Lihtalt, ainuke asi, mis on sihuke, mis võtab rohkem aega, on see, kui ma oma arvutis sean selle keskkonna ülesse, siis ta uuendab ennast. Ja siis see *startup* tekib mul ka, onju. See võtab mingi kümme mintsa aega, kui see saab... aeg ajalt ma pean mingeid käsklusi seal andma, siis selle vahele, jah ma teen aeg-ajalt asju.

I Siis vaatad postkasti ja vaatad kirju või?

O3: Mhm.

I: Või käid Postimehes või klõpsid kõike?

O3: Jah, kõike seda.

I: Kõike seda. Kõike seda korraga? Et ei ole niimoodi, et see aeg kui ta seda *startup*-i ülesse laeb, et siis sa alati, näiteks vastad postkastis kirjadele?

O3: Meil ei ole lihtsalt postkastis nii palju kirju, nagu päeva jooksul. Lihtsalt, jälgin, mis parasjagu, loo.. maailmas toimub. Et enamasti ongi see, et sa jälgid. Et, et mis, mis oli ja äkki, äkki on midagi, mis ... mis on juba midagi äkki vahele öelda, mingile lõngale.

I: Aa. Küsin, kui palju sul postkastis kirju keskmiselt päevas läbi käib?

O3: Ütleme, kusagil 20 kuni 50, sõltuvalt päevast.

I: See on ikkagi päris palju?

O3: Mhm.

I: Sest sa ütlesid ju, et postkastis väga palju ei ole.

O3: Selles mõttes, minule suunatud nagu ei ole.

I: Teil on infokirju siis palju jah?

O3: Meil on nagu.. need ühised, need, et mailil listid onju.. kus siis inimesed, siis küsivad nõu või misiganes. Et mingi *taskiga* seotud asju onju, et siis ma ikka, enamast ma loen nad läbi, et ma teaksin, mis toimub. Et siis on nagu lihtsam pärast, nagu kurssi ennast viia.

I: Isegi kui sina vastama ei pea?

O3: Jah.

I: Mulle tundub, et ... et sul on nagu ma juba enne ütlesin, kord majas, et sa oled oma aja peremees

ise. Ja siis kui tekib mingi viivitus, et siis sa kipud vaatama muid asju. Aga, kui sa ühe tööülesandega tegeled, et siis sa tegeled sellega.

O3: Mhm.

I: Mis on hästi huvitav... kas sa oled ise mõelnud, või kui sa praegu mõtled, kas sa *multitaskid* kiiremal ajal? Või siis kui kõik venib?

O3: Siis kui kõik venib, jah.

I: Siis sa *multitaskid* rohkem?

O3: Mhm.

I: Mis sa arvad, millest see erinevus tuleb?

O3: Kui kiirem on, siis mul on ennast, võib-olla sundida rohkem keskenduma. Et, kui ma teen täpselt seda asja, seda kohe kahekümne minuti pärast vaja onu. Ma teen kõik järjest, ma ei tee midagi muud, teeme seda seda seda, tamp peale.

I: Aa, sa tead, et on vaja seda teha?

O3: No, ma tean, et et, kui sa seda kohe praegu ei tee, siis ... midagi ... nagu ... kõik ootavad või mis iganes onju, Seda on nagu õhtuks vaja, või mis iganes. Siis ma ei hakka ju vahepeal siin postkasti lugema, et mis mis nüüd kirjutavad või, siis ma teengi järjest seda ja. Ja ma järjest põhimõtteliselt tean seal, et istun toas ja teen. Minu tavaline testimise *task* on selline, et ma võtan dokumentatsiooni ette. Ja vaatan, leian umbes nagu a la kolm neli viga. Siis ma vaatan, et ahh jama, kirjutan kõik need jamad ülesse. Saadan tagasi arendajale, siis teeb ära ju. .. Siis ma vaatan edasi. Või noh, ei viitsi. Aga, kui on selline hullult kiire sellel *taskiga*, siis sa pead selle dokumendi nagu läbi töötama ja ... ja kõik nagu ära raporteerima kohe, kui ma leian, et siis saaks juba järjest parandada ja ma järjest testin onju.

I: Aa, et siis sa saadad nagu iga vea kaupa kohe tee? Et saaks ühe asjaga tegelema hakata?

O3: Jah, jah. Aga mulle üldiselt meeldib nii, et ikka parandad midagi ära. Et siis ma kogu aeg kindel tunne, et ma olen seda nagu võimalikult heas seisundis testinud, sest äkki tegi vahepeal midagi katki jälle.

I: Aa, nojah, muidugi. Teil on alati see oht. Mulle tundub .. et kui sa ise ütlesid, et sa *multitaskid* siis, kui on aeglane onju.

O3: Mhm.

I: Et siis, kui on aeglane nagu tööhetk... Et, kui on kiire, siis sul ei olegi nagu *multitaskimiseks*

nagu vajadust? Siis sul on niikuinii nii kiire nagu ... intensiivne aja ja võib-olla mõistuse kasutus?

O3: Mhm, mhm. No jah.

I: Magamisejäämist nagu teleka ees, seda ei teki.

O3: Jah. (naerab) Jah, seda ei teki.

I: Vastupidine efekt on juba olemas.

O3: Mhm.

I: Kas, kas sa oled sihukesi olukordi märganud, kus sa pendeldad erinevate asjade vahel?

O3: Hmm.

I: Sa enne ütlesid, et sul on seda, et sa käid, noh, pausi ajal käid vaatad Postimeest, postkasti ja kõiki neid asju. Oled sa ise märganud, et sa seda teed?

O3: Jaa, ma olen ikka korduvalt olen ... ma arvan, et kui ma *history* lahti teeksin, ma näeksin seal tänasest juba ... ütleme kümme korda, et ma olen gmailis käinud. (naerab)

I: On sul sinna vajadust minna, või sul on pigem harjumus?

O3: Täna mul oli vajadus, sest mul oli liikluskindlustus vaja ära teha onju. Siis ma ootasin poliisi ja arvet ja siis ma kogu aeg ootasin. Aga üldiselt ei.

I: Üldiselt vajadust ei ole, et pigem harjumus?

O3: Mhm.

I: Kas see häirib ka sind, et sa niimoodi pendeldad?

O3: Ma ei tea, ta mingit tööritmi või sellist asja ei sega onju. Ma tean, et ma ei peaks seda tegema. Aga ma lihtsalt teen.

I: Aga miks sa ei peaks?

O3: Noh, selles mõttes, et vajadust ei ole tegelikult. Mul ei ole vaja tegelikult kogu aeg infoga kursis olla. Mul näiteks oli vanasti nii, et mul oli see mailiboksi ikoon, oli kohe seal selle riba kõrval onju. Et kohe kui midagi tuli, ma nägin seda onju. Siis mul üks kiri sees. Mul oli kohe nagu tunne, et tahaks klikkida sellele. Ma võtsin selle lõpuks ära, sest ma kogu aeg kodus vaatasin seda.

I: Aa, et kas on kirju jah?

O3: Jah. Siis ma ... üldiselt kodus vaatan kirju nagu üliharva. Et nagu oma ajast... nagu lihtsalt, nagu jah ... sellisest puhkamise ajast ma üritan nagu mailboksiga nagu a la ainult kaks korda

päevas vaadata ainult.

I: Isiklikku postkasti?

O3: Jah, isiklikku. Et noh, et et et ma ei vaata seda nagu pidevalt. Et on nagu ... kaotasin selle harjumuse ära.

I: Teadlikult?

O3: Jah.

I: Ja töötab?

O3: Ja töötab jah. Sest, et mul tuleb ka sinna telefoni teatis, et mul on mail sees onju. Et siis kui mul on aega ja mul on vajadus, siis ma kohe näen tegelikult ekraanilt, kui mul midagi on seal onju. Et ma saan siis sellega tegeleda.

I: Kui telefon vilgub?

O3: Keeran teistpidi. (naerab)

I: Aga siis ei jää häirima, et midagi seal oli?

O3: Ei. Ei. Seal ei. Telefonist ta annab nagu nimekirja ette, et mis need pealkirjad on ja kellelt tuli ja siis ma lihtsalt *swipe left* ja nad on läinud.

I: Läinud. Mis silmist, see meelest, jah?

O3: Jah.

I: Mulle tundub, et sa kontrollid, noh, et kui sind miski nagu häirib, et sa käid liiga palju postkasti vaatamas, siis sa ise teed midagi selleks, et .. enda käitumist muuta.

O3: Mhm. Ma tean, et ... [elukaaslane – J.S]. Vanasti oli nii, et tal olid mingid kindlad lehed, mida ta pidevalt külastas onju. Siis ta pidi need endale ära keerama selles arvutis onju. Et ta sinna ei läheks onju. Aga mul sellist probleemi ei ole. Kui mul on, et ma ei taha seal käia ja ma ütlen, et vot ei lähe. Siis ei käigi.

I: See pendeldamine, see sind ei häirinud. Ja sellest ülesaamise puhul on sul lihtsalt see, et sa ... võtad kätte ja käitud teisiti.

O3: Mhm, mhm.

I: Kas sul on selliseid olukordi, kus sul on raske peale hakata mingi ülesandega

O3: Jah. Mingid eriti suured asjad, mida ma tean, et need on hullult rasked ja mulle ei meeldi neid

teha algusest peale. Siis ma ei taha. Siis ma teen midagi muud

I: Teed midagi muud?

O3: Võtan midagi väikest esimesena, mida iganes.

I: Need rasked on siis selle pärast, et sa ei oska neid?

O3: Jah, enamasti see, et ma ei ole asjaga tuttav veel. Ma tean, et seal on hullult palju tööd. Ja siis just see pealehakkamine on see, et ei viitsi. Ei viitsi.

I: Ja siis teed teised väiksed asjad vahele?

O3: Jah.

I: Kas siis on seda ka, et sa hakkad siis lugema näiteks neid teisi kirju, et mitte selle suure asjaga pihta hakata?

O3: Ei. Ma.. noh, ma ei tea.

I: Mind huvitav see, hetk, et mis hetkel sa siis võtad kätte ja teed ära.

O3: Ma võtan ta enne täpselt sellel hetkel, kui hakkab muutuma prioriteediks. Või mul on tunne, et mul pole mitte midagi muud targemat teha. (naerab)

I: Aga seda, et sa lükkad päevade võrra edasi?

O3: Üldiselt ei lükka. Mul on praegu üks suurem *task*, mis on ees. Mis on mul vist endisest kolmapäevast, aga mul on selle jaoks olnud prioriteet üks teine *task*, mis on ka suur, enne ära teha. Nii, et kõik on hästi.

I: Selle teise asja tegid ära?

O3: Jah

I: Ja see, et see nagu see, kolmapäevast saadiks *task* tegemata on, sind ei häiri. Või häirib?

O3: Ei, meil on.. ma tahan kõik asjad, mis mul seal järjekorras on, ma pean niikuinii mingiks kindlaks tähtajaks valmis saama, mis on järgmine neljapäev. Kui me *live* ülesse lükkame onju. Ja selleks ajaks ta saab tehtud.

I: Sa tead, et sa saad tehtud.

O3: Jah

I: Kui sa nüüd tagasi tööle lähed, võtad selle ette?

O3: Ei, mul on muud asjad pooleli veel.

I: Me oleme tegelikult jõudnud lõppu.

O3: Mhm.

I: Sa kirjeldasid mulle enne oma meeldivat, või noh, mis sul teeb päeva meeldivaks ja mis ebameeldivaks. Meeldivaks oli siis see, et kollektiiv on tore ja ... kiidetakse.

O3: Mhm.

I: Ja ebameeldiv oli see, kui ... kui sa ei oska, või noh, kui asjad venivad ja ... sa tunned, et sa ei osanud võib-olla kõige paremini kohe tegeleda selle asjaga

O3: Mhm.

I: Kas sa nendel päevadel ka tunned, et sa kuidagi erinevalt *multitaskid*?

O3: Hmm.

I: Kui on sihuke kiitmist ja kollektiivi mõnust olekut täis päev, et kas sa siis kuidagi arvutis oled ... rohkem mitme asja vahel jaotunud?

O3: Ma ei tea, kas see on just rohkem, võib-olla see, rütm on nagu, on nagu natuke erinev. Et ... nendel päevadel, mil on nagu positiivsem tunne, ma suudan nagu rohkem korraga keskenduda. Aga see ei muuda seda, Postimeest ikka loen. Aga kui on nagu, et ei viitsi, ei taha, siis ma võib-olla käin tihemini. Võib olla ei veeda seal nii palju aega, aga ma võib-olla käin tihedamini.

I: Et siis klõpsid rohkem?

O3: Mhm.

I: Huvitav. Eriti huvitav on see, et sa oskasid seda kohe välja tuua. Siiani inimesed on jäänud mõtlema nende õnnetute päevade peale ja siis ütlevad, et nendel ebameeldivatel päevadel miski ei õnnestu, et nad ei teegi midagi, istuvad seal arvuti taga. Mul on küsimused küsitud. Nüüd on sinupoolne võimalus veel, et tahad sa midagi lisada. Kuidas sa meie vestluse kokku võtaksid?

O3: Ma ei tea. No... ma nüüd tunnen, et see, mis ma alguses seal täitsin sulle, see on see eelmise [töökoha asutuse – J.S.] kogemus. Ja see, mis ma sulle praegu räägin, see oleks on [praeguse töökoha – J.S]. need on kaks erinevat maailma (naerab)

I: Et sa töötaksid teises töökohas, siis sa räägiksid veel teistmoodi?

O3: Jaa! Siis ma käiksin ikka veel jalkat mängimas päevas kaks korda. Ma ei tea, mis iganes. Oleks, lihtsalt istumist oleks ka ikka tunduvalt rohkem. Võib olla mitte nii palju, kui ma sinna kirja panin onju. Sest see oli tõesti väga aeglane nädal. Aga jah, ma tunnen, et praegu ma teen ikka

tunduvalt tihedamalt tööd ja vähem on sihukest ... lihtsalt klõpsimist.

I: Meeldib see sulle?

O3: Jaa, mulle meeldib väga. Mul on nüüd... eriti esimesel kuul oli sihuke hästi kiire, ma ei jõudnud isegi Skypele vastata, isiklikke asju. Ja mingeid sihukesi asju. Nüüd viimasel ajal on nüüd nagu sihukeseks lahedamaks läinud, et mul saan nagu ise rohkem jälgida, et mida ma teen ja kuidas ma teen onju. Et see on nagu seda distsipliini vist natuke alla viinud. (naerab)

I: Nii, et alguses sa olid töötegemise osas usinam jah?

O3: Asi polnud nagu rohkem nagu töötegemise osas. Aga mul oli siis sisse juhatuse see, koolitused ja värgid onju. Siis oli kogu aeg praktiliselt nagu, et keegi andis mingi ülesande. Et sul oli kogu aeg midagi teha onju. See oli piisavalt väike, et sa said seda kohe ära teha ja siis sul polnud mingeid, ootamatult midagi muudu teha. Aga praegu on need ülesanded nagu vaikselt roninud suuremaks ja mitmetahulisemaks onju. Ja siis on noh. Nagu mu töörütm nagu natuke muutub selle võrra.

I: Mhm. Veel midagi lisada?

O3: Ma ei teagi, vist rohkem ei oska midagi öelda.

I: Väga äge. Aitäh sulle! Ma küsin vee igaks juhuks, et ega sa ümber ei ole mõelnud, et kas ma võin veel meie intervjuud kasutada.

O3: Jaa, ikka.

I: Aitäh!

## **Lisa 5. Intervjuu Osaleja 4**

Intervjuu toimus osaleja töökoha puhkeruumis, osaleja vabal päeval, 11.aprill, algusega kell 18:00 Kestvus 52 minutit.

O4: intervjueritav, osaleja 4

I: intervjuerija

I: Esiteks, suur aitäh osalemast. Alustuseks ütlen seda, et intervjuu võtab meil umbes tunnike. Ja kõik andmed on ülistatud ja anonüümsel kujul. Et võid rääkida asjadest nii nagu on.

O4: Mhm.



I: Alustuseks tahan küsida seda, et palun kinnita, et ma võin meie intervjuu andmeid oma lõputöös kasutada.

O4: Võid.

I: Aitäh!

I: Nüüd esimese küsimuste bloki juurde. Milleks on päevik. Mis muljed sul päeviku täitmisel tekkisid?

O4: Ei tea, siis oli nii vaikne aeg, mul oli tunne, et mul oli kõige igavam päevik. (naerab) Ma arvan.

I: Miks sa nii arvad?

O4: Ei lihtsalt, see oli sihuke, ei olnud eriti tööd ja siis ma seal käisin erinevatel *saitidel* ja tööd oli mul vähe. See oli nagu see nagu ... natuke selline, mul läks natuke meelest ära vahepeal täita ka. Ükspäev mul tuli poole päeva pealt meelde alles.

I: Seda juhtus kõigil. Kas oli hetki, mis sul päeviku täitmine, no et sa tundsid, et see tuli sulle kasuks?

O4: Jah, seal sain nagu tegelikult vaadata, vaata nagu õppida, kuidas oma aega planeerida. Said vaadata, mida sa tegelikult päeval tegid. Kas tegid midagi kasulikku või mitte. Et nagu järeldusi teha

I: Öhtu lõpus siis?

O4: Jah, said vaadata, et mis sa tegid. Aga need päevad, need olid mul sellised ... ei olnud väga produktiivsed. (naerab)

I: Ma sain sult teissuguseid andmeid. Oli selles mõttes seal ... selle pärast ma teengi intervjuud juurde, et ma saaks teada, kuidas töö käib.

O4: No see oli hästi vaikne aeg, mul ei olnud seal väga niisugust märkida

I: Nii, et kahjuks Oli hetki, või tunnet, et see päeviku tuli kahjuks ka kuidagi?

O4: Mhm, nojah, seal võib-olla jäigi mulje, et ma mingi aeg rohkem laisklesin kui tegin tööd võib-olla.

I: Aa selle pärast tuli kahjuks? Aga endale, et sa tundsid, et näiteks selle täitmine sind kuidagi segas?

O4: Ei, see ei seganud. Selles mõttes, et ...

I: Seda on rõõm kuulda

O4: Jah, et pigem see, et võib-olla jäi mulje, et selline vaikne aeg, mul ei olnud nagu väga tööd, siis mul ei olnud seal midagi väga asjalikku kirjutada.

I: Aa, ei sellist muljet päeviku täitmisel ei tekkinud mitte kellelgi. Teie puhul oli seal märgitud ka, et on madala töökoormuse hetk, et tööd väga paljut ei ole.

O4: Mhm

I: Osad osalejad kirjutasid isegi juurde.

O4: Mhm.

I: Et tööd ei ole.

O4: Ma vist kirjutasin ka niimoodi

I: Aga sinul oli seal isegi hetki, kus oli näiteks *väljateenitud Facebooki paus*.

O4:.. (naerab) Aa jah.

I: Peale seda, kui sa olid vähemalt päeviku järgi päris palju tööd teinud. Mis sa arvad kui palju erinevad tulemused ma oleks saanud, kui ma oleks kogunud andmeid *äpiga*? Mis oleks taustal, mitte nii, et sina oleks märkinud

O4: Ma ei kujuta ette. Ma võib-olla ma seal natuke ilustasin mõnda asja, noh seal päevikus võib-olla ma käisin seal rohkem käisin saitidel võib-olla ma ei kirjutanud kõike. (naerab) Võib-olla oleks natuke tõesem olla. No üldiselt ma panin ikka tõeselt, aa noh, tegelikult ma käisin vahepeal, käisin, ma ei käinud alati vaata arvutiga, vahepeal telefoniga teen mingeid asju ja see on natuke, võib-olla, vähem asju. Aga natuke ilustasin seda et, jah.

I: Et siis tulemused võiksid natuke erinevad olla kui arvuti oleks andmeid kogunud?

O4: Jah, seda küll, minu puhul küll ma arvan.

I: Ja rohkem lehti kus sa oleks käinud, ja vähem töö tegemist?

O Jah, paraku küll. (naerab) Sest tõesti see oli nii sihuke vaikne, et mäletan, et mul ei olnud, kõlgutasin jalgu, mul ei olnud sinna midagi kirjutada.

I: Noo see oli kõigil sama probleem. Kas peale päeviku täitmist sul midagi muutus ka töötegemises? Noh sa ütlesid enne, et päeva lõpus sa nägid kui palju sa oled teinud ja ...?

O4: No võib-olla natuke ajaplaneerimist, võib-olla seal sai vaadata. Ma vaatasin, et mille peale hullult läks aega ja niimoodi, et tahtsin kiiremini teha. Et võib-olla see, et natuke paremini oma aega planeerida.

I: Aga muutus midagi, töötad teisiti nüüd?

O4: Ei tööta, ütlen ausalt. (naerab) Selles mõttes, et ... kui on nagu selles osas kui tööd on, siis ma ikka teen tööd, aga kui on nagu vaikne, siis lihtsalt, ei ole ju midagi tehagi.

I: Ei olegi.

O4: Jah.

I: Selles mõttes, et minu oli väga põnev, sest ma nägin, millega inimesed oma aega täidavad siis, kui tööd ei ole.

O4: Mhm. Nojah, mul ei ole praegu mingit kooliprojekti või midagi, siis ma lihtsalt, ma ei tea, loen lehti või midagi. Ma ei tea, *instas* või *Facebookis*. Mul ei ole nagu mingit sellist teist sellist töökohustust praegu.

I: Nojah, siis sa kohati mulle meeldib, et sa täitsite päevikut sellele ajal, sest siis ma ei seganud teie töötegemist. Kohati on ka natuke kurb, et ...

O4: Võib olla jah. Võib olla see ka, et natuke paha aeg sattus. Vaata kui oleks, vaata mingi kiirem tegevus, siis oleks võib-olla huvitavam olnud. Ma ei tea, kuivõrd huvitavam aga, jah.

I: Ma olen ikkagi tulemustega rahul. See päeviku täitmine on alati sihukene kahe otsaga asi, et ei tea, mis tulemused sealt tulevad. Ma kusjuures päeviku juurest liiguks edasi. Esimene blokk on meil tehtud. Nüüd tuleb kõige põnevam blokk, kus ma tahan, et sa kirjeldaksid oma tüüpilist tööpäeva.

O4:.. (naerab)

I: Arvestades, et tööd siis on. Kuidas sa päeva alustad?

O4: Mhm, päeva ... kõigepealt vaatan mailid üle. Siis vaatan mis nagu kõige pakilisem on, siis hakkan nendega tegelema. Siis aega mööda, siis vastavalt pakilisuse tasemele hakkan järgmist asja tegema.

I: Nii, et sa otsustad, mida sa teed selle järgi, kui pakiline asi on?

O4: Nojah, kui lähedal ta on. Et kõigepealt teen mingid poolikuid asju, vastavalt sellele, kui lähedal on mingi reis. Ja siis kui tekib moment, et siis tehtud, siis panen fooris ennast mingit värvi, et saaks tööd juurde.

I: Et saaks tööd juurde?

O4: Jah.

I: Sul on poolik kaust ka?

O4: On jah.

I: Paberkaust?

O4: Jah.

I: Kuidas sa siis otsustad, mis järjekorras sa midagi teed?

O4: Mis sa täpselt mõtled?

I: No ma mõtlen seda, et sa lihtsalt võtad mailid ette ja vaatad, mis on kõige pakilisem?

O4: No põhimõtteliselt ma teen ikkagi niimoodi, et ma teen ikkagi mailid enne ära ja siis nagu, kui need saavad tehtud, siis pärastpoole vaatan kausta.

I: Aa sa enne ei vaatagi kausta?

O4: No ma enam-vähem tean alati, mis mul on seal. See ma üldiselt tean ette enam-vähem. Tavaliselt, ega seal ... seal mingi reisidokumentide saatmine, mis ei ole vaata nii kiire. Millega ma võin tegeleda pärastlõunal ka.

I: Aga kui sa oled saanud päringu, mis vajab pakkumise saatmist, ei pane poolikusse kausta? Saadad iseendale maili? Hoiad laua peal?

O4: Ei, ma panen niimoodi, ma kirjutan paberile, väiksele. Mul ei ole aega panna seda kausta. Mul on kaustas ainult mingi, noh seal on reisdokumendid ja asjad ja siis mingid arved vaja tasuda, tavaliselt pakettreiside arved. Mul ei ole nagu ...

I: Nii et poolikus kaustas sa kiireid asju ei hoia?

O4: Ei hoia, need on mul tavaliselt jah on mul ülesse kirjutatud eraldi paberile või siis ma vaatan. Noh, siis kui tahan järelpäringut saata, siis ma vaatan ka oma maile, mis ma olen saatnud. Et mul ei ole seal sihukest, ma ei tea, kas kellelgi see on niimood või?

I: On väga erinevaid süsteeme.

O4: Mhm, no minul on ainult see, et see maksete jälgimine ja dokumentide saatmine ja muud mul ei ole seal. Ja võib-olla siis, et mõned küsida passiandmed, sihukesed asjad. Aga mul ei ole seal muud jah.

I: Nii, et poolikus kaustas sul kiireid asju ei ole? Et siis kui sa hommikul tööle tuled, siis sa tegeled mailiga, sest sa tead, et sul poolikus kaustas kiireid asju ei ole?

O4: Jah. Sest mul on need, tavaliselt ma jätan need, mis on nagu nagu tähtsamad või olulisemad, ma jätan need *mailboxi*, et mul oleks silme ees kohe. Et kirja teel.

I: Isegi, kui klient ei ole kirjutanud, vaid lihtsalt, et sul oleks meeles?

O4: Jah, et siis ma ei kustuta ära oma maili, siis.

I: Märgid sa neid kuidagi- värviliseks või paned kuhugi kausta?

O4: Ei, mul isegi seal ka, seal silme ees. Ma ei värvi neid.(naerab)

I: Ei värvi neid. (naerab) Sa enne ütlesid, et sa hakkad asjadega tegelema selle järgi, kui pakilised need on. Kas sa mahu järgi ka kuidagi otsustad?

O4: Ei tavaliselt ma ikka teen selle, mis on nagu kõige lähemal. Nagu.

I: Aja järgi? Reis, mis on kõige lähemal?

O4: Jah, jah. Ma selle järgi jah ei vaata, et kui mahukas see töö on. Lihtsalt, et millega on kõige kiirem, nagu noh ajaliselt, mis kõige lähemal on reis.

I: Ja neid, mis sul poolikus kaustas on, neid sa tead, sa ütlesid, et sa tead, mis sul seal on?

O4: No enam vähem jah.

I: Kas sa siis kontrollid aeg-ajalt

O4: Noh, ma ikka alati iga päeva lõpus vaatan üle.

I: Aa.

O4: Jah.

I: Aga räägi lähemalt, kuidas sa päeva lõpetad. Mis sinu jaoks tööpäeva lõpp on?

O4: No siis kui sai kõik nagu need poolikud asjad said tehtud ja kõik, mis ma sain telefonitsi, sain nagu sai ka vastatud. Nagu. Ja sai näiteks, kui on mingid piletid vaja väljastada, või noh, arved said makstud, pilet väljastatud. No, et on .... Ühesõnaga kõik nagu päeva jooksul saadud päringud, kui on vastatud, et see on minu jaoks nagu päeva lõpp. Ja kui on eelmisel päeval tehtud broneeringud väljastatud, makstud.

I: Et kõik on tehtud?

O4: Jah.

I: Kas sinu jaoks lõpped siis tööpäev pigem siis, kui töö on tehtud. Kui kell kukub?

O4: No siis kui töö on tehtud, siis ma ikka istun ka vahepeal üle.

I: Pigem istud üle?

O4: Jah.

I: Kui sa kauem istud, kas siis on vahet ka, kas asi on tulnud maili teel või telefoni teel, või paberi peale märgitud.

O4: Ei, selles osas mul ei ole üldse vahet. Ma ei tea, kas keegi nagu järjestab seda selles järjekorras nagu? Minu jaoks on kõik need ühtemoodi olulised, ükskõik, mis kanalit pidi see tuleb. Ma ei tea. Ma nagu selle järgi küll ei vaata, et ... lihtsalt, kui ma olen nagu see, kui ikka vaeva näinud, siis kui ma nagu, istun üle, siis ma ei taha ka kellelgi edasi ka anda. Kui nagu asjatada vaja.

I: Siin on see palk eksole?

O4: Ma ei ole nagu kella pealt ma ei jookse nagu, et 17:30 ma nüüd jooksen. Nii päris ei saa teha.

I: Siin eelmised osalejad, mõni on märkinud, et nende jaoks lõppeb tööpäev siis, kui postkastis on kõik kirjad vastatud. Et null kirja.

O4: Mhm. Ei mul kogu aeg kirju postkastis. Sest mul ongi seal mingid [lennukompaniide teated – J.S], ja asjad, millega ma ei ole nagu, see millega ma pean tegelema, ja siis on mingid, mingid mida ma tean, et et ma pean varsti saatma maili meeldetuletuse või sellise asja nagu et, mul ei ole ta kunagi tühi.

I: Ja see ei häiri sind?

O4: Ei, ma tavaliselt kui uued asjad ära, need ma märgin punaseks, uued. Ja need vanad jäävad mul mustaks.

I: Aa, niimoodi.

O4: See mind ei häiri jah.

I: Ja mis hetkest sa siis punasest musta teed? Siis kui on vastatud?

O4: Jah, no siis ma võtan ta ära sealt, sealt ...*inboxist* nagu. Mul jäävad ainult, no mul on kogu, mulle meeldib, et mul on nagu silme ees. Sest ma ei vaata niimoodi kausta ja siis mul on nagu, siis kui ma olen kuskil mujal, siis kodus või kuskil, siis mul ei ole ju pabereid, siis mul on hea ülevaade. Mulle meeldib niimoodi.

I: Aa, sa käid kodus ka tööarvutis.

O4: Mkm, ma käin ainult telefoni kaudu. Ma siis vaatan vahest, vaata, mõtled, et kas kõik sai tehtud, siis vaatad kodus vaatad maili ja siis. Telefoni kaudu vaatan, mul ei ole arvutit kodus praegu.

I: Aga seda ei ole, et sa kodust vaatad maili selle pärast, et äkki on tööd juurde tulnud?

O4: Mkm.

I: Vaatad lihtsalt, et kas kõik sai tehtud.

O4: Jah, lihtsalt, kui ma näiteks koju lähen, võtan vahest, et aa, kas kõik sai tehtud, siis ma vaatan vahest *mailboxist*, selle järgi vaatan.

I: Aa, see on küll väga huvitav.... Kui sul tuleb päeva jooksul tööd juurde, mille järgi sa siis otsustad, millal ja kunas, noh millal ja mida sa teed?

O4: Issand, ma ei teagi. Ma ikka teen ära need asjad ennem, mis ma olen ennem saanud.

I: Ajalisest järjekorras?

O4: Jah, jah, et need, kes on ikkagi enne ühendust võtnud, või kellele ma olen võlgu, et midagi, ma üritan ikka need enne ära teha.

I: Aga need juhud, kui ...

O4: Kui ta ei ole just täna-homme, siis ma küll võtan ette jah. Aga kui on ikka, kannatab oodata, siis ma teen ikka need ära, mis on nagu enne tulnud sisse nagu.

I: Ajalises järjekorras.

O4: Noh, minu meelest nii on õiglane, ma ei tea. (naerab)

I: Jah, seda on mitmed osalejad öelnud.

O4: No kui võib-olla mingi väga sihuke ebameeldiv asi on, siis ma teen vahest päeva lõpus, et noh saaks homme edasi tegeleda, kui ma väga ei viitsi süveneda, vaat. Kui on mingi sihuke tüütum asi, siis ma vaata nagu meelega vastan nagu õhtul, et sa saaks, et ta ei saaks mulle täna vastata, et ma saaks homme edasi tegeleda, koguda vahepeal jõudu. (naerab)

I: Aga ütle miks on asi tüütu?

O4: No kui ma tean, et niikuinii ei lähe müügiks, on sihuke tunne, või lihtsalt kui inimene raiskab aega noh, nagu eile oli üks naine mingi, no oli näha, et ta oli mingisugune see, puue oli jah. Mulle tundus, et tal ei ole see füüsiline, vaid tal oli ka natuke vaimne puue, siis ma sain nagu aru, et pole mõtet väga nagu aega raistata, siis ma vastasin talle õhtul.

I: Aga mingit seda ei ole, et mingit tüüpi ülesanne on tüütu?

O4: Ei, lihtsalt, pigem kui ma nagu saan aru, et mõttetu asi vaata, või mingi ...Tavaliselt kui on lennupilet, kui ei ole mingi sooduskampaania, et umbes pakkuge mulle ma ei tea, sinna ja sinna ja ükskõik kuhu, siis ma tean, et see niikuinii ei lähe müügiks, sest ta nagu niikuinii otsib ise internetist, kuskilt onlinest. Või kui ma saan aru, et inimene on, ta ei ole adekvaatne või selline. Siis ma lihtsalt, nagu eile see naine ka. No täna ta siis kirjutaski, et tal on jalad nii väsinud, et ta ikka ei lähe reisile.

I: Juba teadsid ette?

O4: No ma, vaata saad aru, vahest. Aga vahest paned sellega mööda ka.

I: Ja siis jätab selle asja õhtuks, et klient ei saaks sulle vastata.

O4: Nojah, ma vastasin talle võimalikult hilja, et ta ei saaks samal õhtul tagasi helistada. Ta oli väga jutukas, ma ei viitsinud teda väga kuulata.

I: Kas sa päeva jooksul teed mingisuguse järjekorra ka?

O4: Ei, ma lihtsalt mõnikord kirjutan endale ülesse, mis mul on vaja teha?

I: Aa, paberi peale?

O4: Jah, mul on märkmepaberid, siis ma tavaliselt panen need. Mul on poolikud paberid, või need asjad arved või broneeringud, panen need oma lauale, siis on mul need kogu aeg silme eest. Siis ma vahest kirjutan midagi juurde, mida peab kindlasti tegema. Mul ei ole sellist väga head süsteemi.

I: Ei, mulle tundub, et sul täitsa on süsteem. Aga kas sa kirjutad ühe märkmepaberi peale kõik asjad?

O4: Ühe peale jah. Ma panen nagu seal, et noh, mis kindlasti tuleb ära teha. Või mõnikord lähen õhtul koju, siis ma kirjutan paberile, mida ma pean tegema.

I: Ok, ja paned selle kuidagi järjekorda ka, mis järjekorras sa teed?

O4: Ei pane.

I: Aga mille järgi siis sealt nimekirjast otsustad, mida sa tegema hakkad. Ikka selle reisikuupäeva järgi?

O4: Jah, pigem selle reisikuupäeva järgi. Ja pigem selle, mis on meeldivam.

I: Aa, meeldivam kah?

O4: See ka ikka natuke määrab.

I: Meeldivamad teed enne?

O4: Jah, no ikka jah. Kui nagu kannatab, siis ... kui teised asjad nagu kannatavad, siis ma teen ikkagi need asjad ära, mis mulle rohkem meeldivad.

I: Ja mis sulle meeldivad?

O4: No ma ei tea, kui on mingi oma klient näiteks. No või kui on mingi eriti nagu tore klient, tundub, või selline.

I: Aa, kui kliendisuhtlus on tore?

O4: Jah, selline, kes on nagu sihuke, kes on nagu püsikliendid, või kes on nagu sellised meeldivad, et no näed, et on huvitatud ja nagu hästi nagu tore suhelda või nii.

I: Aga kuidas sul on selliste asjadega, mis on ühe või kahe lauseline vastus. Kas sa sa sihukesed asjad kipud enne ära tegema, hiljem ära tegema või võtad need ka täitsa reisikuupäeva järgi?

O4: Ausalt öeldes, ma ei tea, mul ei ole nagu sihukest süsteemi selle puhul. Ma lihtsalt vastan siis kui ma jõuan nagu. Et nagu ma... no ennem ma ikka alati teen ära, mis mul nagu rohkem meeldib ja mis on nagu lähemal ajaliselt. Et nagu ei vaata selle järgi, kui mahukas see töö on, et jah. Kas see on imelik või, ma ei tea?. (naerab)

I: Ei ole. Aga kui ongi mahukas ülesanne ja sa, ja sul on seal mitu väiksemat asja, kus sa saaksid kiirelt vastata, siis sa võtad ikkagi rahulikult, nii nagu ajaliselt on sisse tulnud või kuidas reisikuupäevad on.?

O4: No, üldiselt jah, ma vaatan ikkagi need, mis on enne sisse tulnud, üritan need enne ära vastata.

I: Väga põnev.

O4: Jah. No mul vähemalt see, ma üritan niimoodi. Alati ei tule välja.

I: Aga miks välja ei tule?

O4: Sest mõni nagu eriti see... pealetükkiv, helistab sada korda või vaata, siis vaata, siis nagu, et siis peab nagu nagu lihtsalt ta enne ära tegema, et kui ta eriti, ta tahab kohe kohe vastus või tal ei ole aega oodata, või ta helistab viis korda, noh, siis ma ikka võtan vahele.

I: Aga mis tunne siis on?

O4: Ei, ega see halb tunne ei ole, siis lihtsalt see ... ma ei tea, see mind väga ei häiri. Ma ei tea, ma ei oska öelda. (naerab)

I: Mulle tundub, et sul ei ole sellist kindlat järjekorda, et kui asjad muutuvad pidevalt, siis see ei häiri sind?

O4: Ma olen nagu harjunud, siin ei saagi minu arust väga sihukest väga olla hullu korda siin. Sest siin kogu aeg sõidab mindagi sisse vaata. Ja siis ma ei tea, kuidagi teen mingi ... mul ei ole nagu mingit hullu süsteemi.

I: No otseselt ei peagi olema.

O4: Mhm.

I: Aga kas sul selles osas on vahet, et mis on kõige olulisem, on see maili teel tulnud asi või paberile märgitud asi ...

O4: See, mul ei ole, see ei oma tähtsust.



I: See ei oma tähtsust.

O4: Mhm. Aga kas peaks omama, ma ei tea. (naerab) Kas on nagu, ...kas sa arvad, et üks on teisest nagu olulisem või väärtuslikum, see päring või, ma ei tea?

I: Vot seda ma ei oskagi öelda, et mind huvitab lihtsalt see, et kuidas inimesed töötavad, sest siiani ei ole mitte ükski inimene töötanud nii nagu teine. Kõik teevad tööd, päevikute järgi tundub, et kõik teevad väga hästi tööd. Ja jutu järgi ka. Ja sinu juttu kuulates mulle tundub ka, et sul on oma süsteem paigas, võib-olla sul ei ole sihukest...

O4: Nojah, mul ei ole sihukest, nagu süstematiseeritud kausta ja nii, et kui keegi peaks mu töö üle võtma, siis ma arvan, et tal oleks natuke keeruline algul saada sotti saada.

I: Aga sa ise saad sa tööga ju hakkama?

O4: Ise saan hakkama jah.

I: Et sa ei tunne, et sa peaksid ise midagi muutma?

O4: Ei, ma nagu ei, ise ei arva küll nagu ... mul ongi need, mis on poolikud arved ja mingi, kus mul on vaja andmeid küsida või midagi juurde panna, siis need on mul poolikus kaustas, nagu paberi kujul. Ja need mis on pakilised asjad, neid ma hoian alati *mailboxis*, et ei läheks nagu meelest ära.

I: Kas sul on juhtunud, et sa oled saatnud iseendale kirja, sellest, et asi oleks postkastis ja silme all?

O4: Olen ikka jah. [lennukompaniide teated – J.S] saadan endale vahepeal, kui ma ise loen neid.

I: Aga nagu ütleme, et sul on mingi kliendi päring, mis on sul paberi peal, aga sellega...

O4: Ei, seda ma ei tee.

I: Seda ei ole?

O4: Mhm, seda ma ei tee jah. Mul on ainult juhtunud, et ma ei saa väga tihti oma käekirjast aru.(naerab)Siis ma pean uuesti helistama, mingi, jah.

I: Nojah, siis sul on see töö juba käsil ja siis sa jätkad sellega?

O4: Ei, ma ei kirjuta seda endale ümber küll. Ainult, et kui ma näiteks, vahes on kiire, siis ma nagu annan kellelegi teisele kirjale, siis ma nagu kirjutan talle maili, aga enda jaoks ma ei kirjuta ümber nagu, ma ei näe vajadust.

I: No, igaüks töötab erinevalt. Kuidas sul mitte töö alaste lehtedega on? Sa mainisid enne *Facebooki*, *Instagrammi*.

O4: No tegelikult *Instragrammis* ma käin telefonis, aga *Facebook*, *Facebookis* käin ja *publik.ee*, *Delfis* käin, siis käin.

I: Jah, sina olid see inimene, kes osalejatest, kes märkis need. Kas sa võtad need hommikul lahti?

O4: Oleneb, kui mul on aega, siis, siis ma hommikul teen endale mingi pausi, siis ma vaatan lehti, siis hakkan nagu see, tööd alles tegema. Kui mul on kiire, siis ma võib-olla päeva jooksul vaatan korra, siis lähen jälle välja, teen edasi oma asju. See oleneb nagu, kuidas mul aega on.

I: Aga siis see tähendab seda, et sa tuled tööle, vaatad kõigepealt oma postkasti, poolikud asjad üle ja siis otsustad, kas on kiire.

O4: Mhm, jah. No nii teen tavaliselt jah. Kui ma näen, et ei ole midagi pakilist, ja nädalavahetusel on eriti veel, siis ma ikka teen siin ju kohvi ja ma ikka vaatan erinevaid saite ja siis alles võtan vaikselt hoogu tund aega. Aga kui ma näen, et ma ei seda nagu teha, siis ma ei lähe sinna.

I: Ok. Kui palju sa päeval neid lehti lahti hoiad? Kas sa käid ära ja paned kinni või?

O4: Jaa, ma panen ikka kinni, ma ei jäta lahti.

I: Ok, ja *Instagrammi* puhul ta tuleb sul telefonis teade, eksole. Kui keegi midagi paneb.

O4: Jah, jah. (naerab)

I: Aga *Facebooki* või teiste lehtede kohta?

O4: No *Face...*, no oleneb, mu iga ei ole need sees. Vahest on mul terve päev nett sees, siis ma telefonis, vaatan kuulen, siis ma ei viitsi telefonis tippida, lähen arvutisse.

I: Aga kui see helin tuleb, kas sa siis jätad töö pooleli ja lähed vaatad?

O4: Jah, alati ei saa jätta. Nagu, no alati ei saa vaata. Kui mul on see, kui mul ei ole mingi kiire, siis ma muidugi lähen vaatan kohe, nii põnev on vaata. Mõnikord mul on kiire, siis ma ei reageeri kohe ikka. Siis ma vaatan hiljem. No oleneb, vaata kõik kuidas on nagu aega ja mis mul käsil on.

I: Mis asjad sul käsil on, siis kui, tüüpiliselt siis kui sa saad minna *Facebooki* vaatama?

O4: Kui on mingi sihuke ... ma ei tea, lihtsalt mingi, ma ei tea, praegu keegi tahab ma ei tea suverei või sügisreisi, kui on nii kaua aega, vaata. Et ma ei pea nagu kohe, sellega nagu vaeva nägema, et ma ei pea kümne minutiga talle kohe saatma. Kui on lihtsalt, kui on kaugem reis ja kui ei ole mingi kampaania, mis kohe lõppeb.

I: Mhm.

O4: Siis.

I: Aga on sul näiteks nii ka, et sa teed juba seda asja, et see on pooleli, ja siis tuleb see ...

O4: Ikka on jah. Muidugi et.

I: Et siis jätad pooleli? Kas sa siis pärast seda tuled tagasi selle asja juurde, mis sul pooleli oli?

O4: Ikka jah.

I: Või vaatad postkasti, vaatad muid üle.

O4: Ei, eks ma ikka vahepeal, ma kogu aeg nagu jälgin postkasti ka, aga ma ikka tavaliselt tahan ikka kohe ära lõpetada, muidu vaata, läheb vaim üle või vaata. Sa nagu keskendud ühele asjale ja siis tahaks nagu selle ära teha, ja siis ongi vahepeal. Et ajab närvi, keegi sajab sisse mingi teise

asjaga, saad kõne. Aga mulle ikka meeldi, et saaks ikka ära teha kohe nagu. Et mulle ei meeldi nagu teha niimoodi, mitu. Ma ei tea, mul ei ole kunagi nagu ... et ma kirjutan mitut päringut korraga. Või vastust. Ma nii ei tee. Ma ei tea, kas keegi teeb?

I: Hmm, siin praegu osalevatest inimestest on seda küll mainitud, aga natuke teises võtmes.

Nojah, ma nagu ei kirjuta, ma nagu ei saa nagu kahte asja korraga kirjutada. Mul nagu tahaks ühe, nagu ühte teemasse tahaks süveneda. Ma ei tea.

I: Ja kui keegi vahele segab, siis siis jätkad ikkagi sellega?

O4: Nojah, siis ma nagu alati salvestan ära omal kirja igaks-juhuks. Et see, kui äkki vaata vajutan kogemata kiiruga, mingi vajutan kinni või midagi. Et siis ma alati salvestan igaks juhuks ära, kui poolikuks jääb mingi suurem asi. No väiksem asi ka ikka.

I: Ja siis lähed alles selle juurde tagasi?

O4: Jah, lihtsalt, vahest on vaata nii kiire nii kiire, vajutad valesse kohta ja siis panen kinni, siis on hea, vaata ... et on salvestatud. Seda ma olen õppinud ajaga, et ma nüüd siis salvestan ära.

I: Aga kui sa kinni paned, sa hakkad otsast peale sellega? Tavaliselt?

O4: Noh, jah. Ega ma ei, nagu kuskile, ma vaatan, kas *draftides* või kuskil ei ole. Ja siis kui ei ole, siis peab hakkama otsast peale, jah, nagu. Pole midagi teha. (naerab)

I: Seda ei ole, et see on nii... luhtaläinud katse, et võtad siis midagi muud vahele?

O4: Ei noh, pigem ikka tahan ühe asja ära teha, vaata. Kui ma olen nagu sü.. nagu ... vaata mul vist ... ma nagu ei saa ... et nagu mingi viis nagu teemat korraga. Mulle meeldib, kui ma teen nagu ühe asja ära ja siis võtan järgmise. Ma ei tea.

I: Väga äge. Sa enne ütlesid, et sa kontrollid mailid pidevalt. Kas see käib postkasti kontrollimise või sa pead silmas neid teateid, neid, mis seal postkastis tulevad?

O4: Ma ju näen, vaata, et tuleb kiri, mul tuleb alla teade, ma ei käi kogu aeg niimoodi seal klikkimas. Kui tuleb midagi, siis mul käib see kõll kõll ka, ja siis ma vaatan. Aga ma ei käi küll niimoodi paaniliselt kogu aeg vaatamas. (naerab) Aga põhimõtteliselt, tegelikult kogu aeg on postkast lahti, ei ole väga sellist aega, kui ta kinni on. Töö ajal vähemalt.

I: Aga kui sul see teate aken sinna ... kella juurde tuleb, et sul on sellel hetkel näiteks päringu kirjutamine pooleli, kas sa vaatad seda väikest akent või sa lähed postkasti ja vaatad kirja ka?

O4: Ma näen tegelikult, kes kirjutab. Kui ma näen, et mingi kiire asi on, siis ma muidugi lähen vaatan. Aga kui ma näen, et mingi klient, kellega mul on aega nagu, siis ma nagu ei lähe kohe.

I: Siis ei lähe kirja lugema?

O4: Jah, mkm.

I: Ja siis tegeled sellega...

O4: Jah, ma ei taha nagu, ennast nagu, see... Ma tahan vaata, see mulle ei meeldi nagu ... et hüppan ühelt teemalt teisele ja siis ma vahest teengi nii, et ma näen, et ta kirjutab, aga ma, ma tean, et mul on aega, siis ma kirjutan selle lõpuni, siis vaatan, mis ta kirjutab.

I: Et sa põhimõtteliselt sa teed *Facebooki* ja muude lehtedega samamoodi, et ...

O4: Jah, kui mul on aega, siis ... (naerab) Selles mõttes, et kui mul nagu aega on, siis ma muidugi lähen vaatan, mis seal on. Kui mul ei ole, siis ma ei lähe sinna kohe vaatama.

I: Ok. Mulle tundub, et kui su tüüpiline tööpäev kokku võtta, siis sa tuled hommikul. Ideaalis hakkad rahulikult päeva pihta.

O4: Mhm

I: Teed mailid, siis vaatad oma pooliku kausta. Kui päeva jooksul tuleb asju juurde, siis need tulevad ...

O4: Nojah, kuidagi jooksvalt jah, nagu.

I: Ja päev lõppeb, siis kui kõik käesolevad ülesanded on lõpetatud.

O4: Jah, kui on kõik nagu ... saab päeva jooksul saadud päringud vastatud.

I: Väga hea ju. Kas on midagi sihukest, mis sinu jaoks teeb tööpäeva meeldivaks?

O4: See, ma ... no ikka on. Kui on mingi, kui ma saan nagu ... häid päringuid, kui ma saan natuke müüki teha. Kui mul on noh, kui mul on mingi hea seltskond töö juures, vaata. Mõnikord istud seal üksinda seal üleval, siis nagu. Siis võib-olla töö läheb ka paremini natuke. Aga vahepeal tahad ikka seal jutustada ja nii. Kui on hea seltskond, siis kuidagi ka töö läheb nagu libedamalt. Ja mulle meeldib, kui ma saan nagu arutada kellegagi mingeid asju vahepeal. Mitte ainult ... no tööasju ka. Mulle meeldib nagu, et küsida, et no midagi sina teeksid, mida sa pakuksid. Mulle nagu meeldib, jah, nõu pidada.

I: Nii, et meeldiv tööpäev on see kui ... on sihuke vabam õhkkond, siis jah?

O4: Jah, võib nii öelda. Näiteks see, see nädalavahetus ei olnud väga meeldiv. (naerab)

I: Ja miks ta ei olnud meeldiv?

O4: Sest oli nii palju sihukesi asju, millega pidi... oli nii kiire, vaata. Sa nagu ei saanud eriti süveneda. Muudkui lihtsalt nagu lahmisid mingeid asju, vaata. Ja siis kui keegi veel ei vastanud telefonile ka ja siis mõttetu nagu vastuseid vaata saatsid. Kogu aeg püüdsin neid telefonitsi tabada aga ei saanud kätte, pla pla. Siis nagu, vaata, sa teed nagu mõttetut tööd nagu.

I: Aga kui on üks asi, mis muudab eameeldivaks päeva, siis see ongi ... see mõttetu töö? Või on midagi muud?

O4: Hmm.

I: Kui sa mõtled kõige eameeldivam päev, lõpetad päeva ära ja mõtled, et täna oli vastik päev. Mis on see, mis päeva vastikuks teeb?

O4: No nüüd oli näiteks, mul ei meeldinud, et see tamp oli nii taga. Nii et umbes pühapäeval lõppevad ära ja siis umbes nii kiire nii kiire nii kiire vaata. Siis see mind ajabki nagu närvi. Kui ... jah.

I: Miks?

O4: Sest siis, ma ei saa keskenduda, siis tulevad vead ja siis nagu muutud nagu närvilisemaks ja siis mulle nagu ei meeldi.

I: Aga see, et nii kiire on, selline tamp peal on, kas see on seotud sellega ka, et sa oled sunnitud mitme asjaga korraga tegelema?

O4: No seda ka jah, sest, et noh mulle meeldib, kui vaata saad ise ikka planeerida aega. Mitte nii, et siin tuleb mingit.... lõppeb homme kell 12 ja nüüd vastata sada ära. Mulle ei meeldi niimoodi, kui niimoodi.

I: Sulle meeldib rahulikult omas tempos?

O4: Nojah, vaata kellele ei meeldiks onju? (naerab)

I: Kusjuures, mõned siin on muid asju öelnud.

O4: Ei no mulle meeldib, kui nagu tööd on. Aga ma saan nagu omas vaata, kavas, omas tempos. Mitte, et on mingid tähtjad, vaata, et see kampaania lõppeb siis a siis. Ja siis näiteks, ma ei tea, lõppeb täna ja siis sa pead helistama ja klient nagu ei vasta, vaata. Ja siis nagu saad mingi mõttetu vastuse, nagu ... noh mõttetu töö vaata vahepeal.

I: Et sulle ei meeldi siis see, kui sa, sina näed vaeva, aga ... aga klient omaltpoolt siis ei vasta?

O4: Nojah, nojah, see näiteks. Et kui on, kui on, mingi, et sa proovid vaata talle, sa noh, proovid talle helistada, siis kirjutad, siis ta vastab, et umbes, et ... et hmm, või vahes on niimoodi, et kirjutad mingi suurelt, et kampaania lõppeb siis ja siis. Ja siis on viis päeva vaikus ja siis kui kampaania on läbi, aga siis ta kirjutab, et miks te mulle ei helistanud. (naerab). Mingi. See ajab vaata närvi, et miks sa ise ei helistanud. Ei noh, mulle meeldib nagu, et ... kui tööd on, aga kui saab nagu, saab teha nagu ... normaalses tempos. Mitte et, oleks mingisuguseid tähtaegasid, vaata. Et ei oleks mingeid närvilisi kõnesid vahepeal või.

I: Aga mis sinu jaoks normaalne tempo on?

O4: (pikk paus) Ma ei oskagi öelda. (naerab)

I: No, sa enne ütlesid, et kui on rahulik, siis sa käid *Facebookis*, kui ei ole rahulik, siis ei käi *Facebookis*.

O4: Mhm.

I: Kas see normaalne tempo on, on ... see, et sa teed ühe päringu ära ja siis tuleb uus või, et sa teed päringu ära ja sa tead juba, et sul on juba uued järjekorras ootamas?

O4: Issand, seda on nii raske öelda. Ma nagu ei oska nagu seda ... määratleda või ... (pikk paus)

I: No meeldiv oli see, kui sa saad omas järjekorras ja omas tempos teha?

O4: Jah.

I: Ja ebameeldiv oli see, kui on tamp peal ja, ja on kiire?

O4: Nojah, kui tuled tööle mingi, siis ... kohe suunatakse sulle viis asja, millega on megakiire, vaata, mingi kampaaniad. Ma nagu ei oskagi seda nagu öelda. Ma arvan ... No mulle meeldib, kui on nagu, ei ole nagu mingisuguseid. Mulle meeldib, kui ei ole tähtaegu. (naerab)

I: Et sa saad ise vaba graafikuga?

O4: Jah, jah.

I: Kui tihti seda juhtub, et sinu jaoks on see normaalne töötempo?

O4: No enamasti ikka on normaalne. Et nädalavahetused võib olla, või siis kui mingid kampaaniad on, siis on võib-olla on selline kiirem või närvilisem. Siis on vaata mingid kampaania päringud, siis veel oma poolikud asjad nagu. Et seda on õnneks harva, mingi ... no ongi, vaata, kui oled vahest öövahetuses ka, siis ka vahest pead tegelema mingi *online* ja siis on see, et siis mingi hetk mingi juhe jookseb kokku, vaata, siis panen telefoni kinni. Siis ma mõtlen, et mis ma tegema hakkan. (naerab)

I: Aga siis hakkad tegema?

O4: Ja, ikka ma teen ikka ära, aga ma lihtsalt vahepeal nagu... pean nagu auru välja laskma ja siis ma vahepeal panen telefoni kinni. Ja siis ma teen vahepeal öövahetuste ajal, kuidagi vaata, muutud närviliseks, noh, et üksinda oled, mingi sada valdkonda ja siis ma panen lihtsalt telefoni kinni ja mõtlen, et mis ma nüüd teen.

I: Ja siis, see mis sa peas välja mõtled, seda hakkadki tegema?

O4: Jah, seda küll jah. Aga ma lihtsalt vahepeal on vaja nagu pausi, et ma nagu ei saa, et ... lihtsalt nagu pean korraks välja lülitama ja siis ma pean vaatama asjad üle ja mõtlen, et mis ma nüüd tegema hakkan.

I: See on ju väga hea, sa tead, kuidas sa ... muuta ebameeldiv töohetk enda jaoks meeldivaks.

O4: No, võib-olla võib nii ka öelda jah. (naerab)

I: Mulle vähemalt tundub, mul on siin ka küsimus, et kas, et kas sa saad ise kuidagi ise, kas ... sa saad ise kuidagi juhtida oma tööd nii, et päev oleks meeldiv. Ja sa praegu tõid selle pausi välja.

O4: Mhm

I: Kas on veel midagi, millega sa saad oma päeva toredamaks muuta?

O4: Nagu ei olegi. Mis ebameeldiv on, kui saad mingi väga ebaviisaka kliendi. Kui saad mingi sellise x asja, vaata, mida pole kunagi teinud ja mida nagu ei oska teha jakeegi ei oska eriti aidata, see on nagu, mis teeb ebameeldivaks. Teebki mingi, ebaviisakas klient või ... siis selline, mingi

imelik x päring, vaata, mida pole kunagi saanud ja millega ei oska nagu kuskilt otsast alustada või tegeleda.

I: Aga siis teed ära?

O4: No, kui saab, siis ikka jah.

I: Kui saad, kui sa saad päringu, millega sa ei oska kuskilt otsast pihta hakata, on sul kommet seda edasi lükata?

O4: Kui saab, siis vahest ikka lükkan jah.

I: Süütunnet selle pärast ei tule?

O4: Ikka natuke on. Nagu eilegi oli. Eile oli meil need hullud päevad, siis ma sain mingi kruise, siis ma nagu ei jõudnud vastata. Vastasin täna hommikul 9:36. siis ta kirjutas juba vastu aitäh, broneerisin juba hommikul laevakompanii kaudu. Siis ma mõtlesin, et mis kell ta helistas kell 7 juba sinna või. Sihuke ebameeldiv tunne, et ise oled nii laisk vaata, et vaata, ta sai kiirema vastuse.

I: Aga olid sa siis laisk?

O4: Ei, ma lihtsalt ei jõudnud. Ja täna tegin esimese asjana. Siis lihtsalt, ega ... noh, kliendi jaoks võib olla mõtles, et sa ei viitsi, vaata tegeleda temaga. Aga ise lihtsalt ei olnud vot aega, siis natuke ebameeldiv tunne.

I: Nojah, sa jätsid siis kiired ajal, endale tundmata asja hilisemaks, sest sa said ära teha need asjad, mis sa oskasid jah?

O4: Jah, nojah, ma ei pannud neid nagu ülesse. Ma nagu, mis ma sain telefoni teel, mis nagu käes on, need ma jätsin endale. Siis ma täna tegelesin nendega edasi.

I: Mulle tundub, et sa oskad oma töötempot väga hästi juhtida.

O4: Oih? (naerab)

I: Kuigi sa ise alguses ütlesid, et ma ei tea, et võib-olla ma peaks teisiti tegema, kas nii on õige. Siis, sa saad väga hästi aru, kuidas oma tööd juhtida ja, ja mida sul vaja on. Et selleks, et oleks normaalne töötempo, et vahel teed pausi.

O4: Mhm, nojah, et üldiselt enam vähem saab hakkama.

I: Saab hakkama.

O4: Jah. (naerab) Mul ei ole mingit hullu sihukest skeemi või kondikava.

I: Sa oled juba nii kaua tööd teinud, kindlasti sul midagi on, sa ei ole võib olla seda veel sõnastanud.

O4: Mhm.

I: Mul on üle poole intervjuust ära teinud.

O4: Väga meeldiv.

I: Eksole. Ma natuke vahetan teemat. Aga me jääme ikka sama teema juurde. Ma vahetan selles mõttes teemat, et ma küsin su käest, kas sa tead, mis on *multitaskimine*? Oled sa sellisest mõistest kuulnud?

O4: Olen küll, kuulnud, aga ausalt öeldes, kui sa kui seda seletada, siis sa oled multifunktsionaalne, et sadat asja saad korraga ja valdad sadat valdkonda. Või midagi taolist vä?

I: No siin ei olegi õigeid valesid vastuseid, mind huvitab lihtsalt, kuidas inimesed sellest aru saavad.

O4: No ma saan aru, et sa ennast nagu.. hästi kiire, nagu oskad ennast hästi kiiresti ümber lülitada, erinevatel teemadel nagu oled nagu ... noh sujuvalt nagu lähed ühelt teemalt teisele ja nagu ... et noh, sul nagu ei ole, ei teki nagu mingeid pause või tõrkeid või selline oled nagu ... pädev oled nagu mitmes, mitmes valdkonnas. (naerab) Või ma ei tea.

I: Ok. Kui sa enne ütlesid, et inimesed, kes teevad, kirjutavad mitut pakkumist korraga, kas see on sinu jaoks *multitaskimine*?

O4: Jah, seesama, ma pigem. Ma arvan, et võiks olla nagu, ma ei tea.

I: Aga see, kui tehakse noh, nagu sina ise teed, üks pakkumine, siis võtad teise, siis kolmanda. Kas see on ka sinu jaoks *multitaskimine*?

O4: See ei ole nagu *minumeelest*. Ma ei tea, äkki on vale.

I: Aga ... aga see, kui ... kui sa oma töö katkestad selleks, et midagi muud teha?

O4: No see võiks ikka olla, ma arvan. Ma ei tea, ma olen nagu aru saanud, et see tähendab seda, et sa oled väga sihuke ... et sa, ma ei tea ... Sul ei ole nagu probleemi ühelt teemalt nagu üle, teisele hüpata ja nagu sa nagu hästi kiiresti nagu kohaned. Ja. Tunned erinevaid valdkond, ja. Ma ei tea, võib olla ma saan valesti aru.

I: Ei, siin ei ole valesid vastuseid. See ongi selline mõiste, mis on tegelikult väga, mitmeti mõistetav. Ja selle pärast ma tahtsingi teada, kuidas sina sellest aru saad. Kas sa ise *multitaskid*?

O4: Olude sunnil ainult.

I: Olude sunnil? (naerab)

O4: Jah. (naerab)

I: Kas olude sunnil töö juures või mujal ka?

O4: Noh, üks igal pool, vaata, et... Kui on mingi ... muidugi mulle meeldib nagu omas tempos kulgeda, aga mul vahepeal lihtsalt ei ole lihtsalt võimalust, et tuleb mingi teine teema sõidab sisse ja siis ma nagu võtan ta vahele ja üritan nagu ära teha.

I: Ok. Ma tahaksin, et sa tooksid mulle konkreetsema näite. Milline näeb välja sinu *multitaskimine*?

O4: (pikk paus)

I: Sul on midagi juba peas, ma näen ju.



O4: Ei ole ausalt öeldes. Nagu ... ma ei, nagu ei tule nagu meelde kohe meelde nagu midagi sellist. Võib-olla kui mingi... teen mingi broneeringu pooleldi valmis ja hakkan teist tegema, ma ei tea. Mul ei ole midagi sellist. No siis kui ongi, tegelen mingi asjaga, siis keegi helistab, tahan midagi väga pakilist. Siis ma panen selle ootele ja siis hakkan teistega tegelema, ja siis vahepeal ootan mingeid vastuseid, siis jälle teen natuke teist. Et see on nagu ... aga seda ma teen ainult siis kui ma pean olude sunnil. Ma nagu, väga paralleelselt ei tee tavaliselt niimoodi asju, mulle ei meeldi neid niimoodi teha.

I: Olude sunnil tähendab siis seda, et su on nii kiire?

O4: Jah, vaata kui keegi tahab kohe midagi. Kohe-kohe kiire või mingi mure kuskil mõni, siis ... siis on nagu, et kui on parasjagu näiteks mingi pakkumine on pooleli, kui ma teen, lahendan mingit kliendi seda muret telefoni kaudu. Ma arvan, et see võiks nagu olla, ma ei tea.

I: Aga see on siis see, et lihtsalt küsin, et kas ma sain õigesti aru. Sa teed pakkumist, tuleb kliendi mure, siis telefoni teel jah. Siis kas *multitaskimine* sinu jaoks on see, et sa lahendan muret ja samaaegselt kirjutad pakkumist? Või see, et sa lahendad muret ja siis, pärast seda?

O4: Noh, oleneb. Kui võimalik, et siis ma samaaegselt. Näiteks, mõnikord ka kuulan, kuulan ka, et mis tal mureks on, siis ma kirjutan samal ajal edasi.

I: Et see on sinu jaoks *multitaskimine*?

O4: Nojah, seda ma nimetaks jah. Võib olla ma panen täiega mööda, ma ei tea.

I: Ei, ma ei vaidle üldse vastu. Mulle lihtsalt, kui ma õigesti aru saan, siis sinu jaoks on *multitaskimine* see, kui tehaksegi mitut asja korraga. Mitte ... noh, päris samaaegselt mitu asja.

O4: Ja. Jah. Noh, ma jah nagu saan sellest niimoodi aru, aga ma ei tea võib-olla see nii ei ole.

I: Mis sa arvad, kas sinu amet nõuab *multitaskimist*?

O4: Nõuab ikka jah. Sest meil on nii palju erinevaid valdkondi ju. Nagu nagu ma ei tea [nimetab erinevaid süsteeme – J.S]. Kui me seda ei oskaks, siis me ei saaks siin töötada, ma arvan.

I: Et see väljendub siis nendes erinevates pädevustes?.

O4: Jah, no vaata sa nagu pead nagu kogu aeg ühelt nagu teemalt teisele minema, pead samaaegselt tegema mingeid asju. Noh, minu jaoks nagu siin on palju seda vaja. Ma ei tea.

I: Et kui palju sa ise *multitaskid*, enda hinnangul?

O4: Ma ei tea, niipalju kui vaja. (naerab)

I: Niipalju kui vaja?

O4: Jah. (naerab)

I: Et siis piisavalt?

O4: Nojah, niipalju, et hakkama saab.

I: Aga mitte rohkem kui vaja?

O4: Nojah, mul väga ei meeldi nagu samaaegselt .. nagu mitut asja teha või mitut nagu erinevat valdkonda käsitleda, et ... Niipalju täpselt, kui töös on vaja, nii palju, teen. Võib-olla ma ei tea, ma ei tea, kas see on hea või ei ole. Ma ei tea.

I: Kõik inimesed töötavad erinevalt, arvestades seda, et sa oled juba nii pika staažiga, siis küll sa juba tead, kuidas töötada.

O4: (naerab)

I: Sinu hinnangul, kas tööpäev läheb kiiremini, aeglasemalt või ei ole seal üldse vahet, kui sa *multitaskid*?

O4: Kiiremini ikka läheb. Siis kui sul on nagu palju tööd nagu, siis nagu... palju erinevaid teemasid, siis ikka aeg läheb kiiremini. Minu meelest nagu, mul tundub vähemalt.

I: Ok.

O4: Jah. Nagu ... no laupäeval oli ka vaata, meil oli nii palju teha ja siis ... läks päev ka jumala kiiresti. Näiteks, täna, vaata oli ka teha, aga siis tegid vaat juba omas tempos ja nii, siis nagu läks aeglasemalt, tundub vähemalt.

O4: Tundub aeglasem?

I: Jah, jah.

O4: Et siis kui keegi teine tempot määrab...

O4: Jah, siis läheb nagu kiiremini jah.

I: Et siis läheb kiiremini?

O4: Jah, noh, mulle tundub jah niimoodi.

I: See küsimus oligi, et kuidas sina tunned. Ja sa arvad siis et tööpäev läheb kiiremini, sest sa ei saa ise oma aega planeerida.

O4: Jah, ma nagu ei käi, nagu ei käi oma aega veetmas kuskil internetis, ma tegelen ainult töö.. teiste asjadega. Kui mul on ikka aega, siis ma ikka vahepeal käin jälle niiõelda ajutreeningut tegemas nagu. Külasthan vahepeal mingeid *saite* jah, lihtsalt nagu tahaks natuke nagu puhata või mingit aju puhata lasta, et mingit teist teemat vaata.

I: Aa, et teemavahetuse pärast käid?

O4: Jah, lihtsalt tahaks nagu, korra tahaks välja saad. Et vaatan, mis mujal maailmas ka toimub.

I: Ok, väga põnev. Kas su oled täheldanud ka mingisuguseid ülesandeid või situatsioone, kus sa *multitaskid* rohkem?

O4: (pikk paus) Ausalt öeldes ei ole, nagu. Kui meenu kohe midagi kohe sellist.

I: Ei meenu kohe midagi sellist?

O4: Jah.

I: Teised on välja toonud, teised osalejad on välja toonud näiteks ... mõned süsteemid on nii aeglased, et kipuvad vahele teisi asju tegema.

O4: Mhm.

I: Samuti on välja toodud kõnesid, mis on nii ühetüüpilised, et nende ajal nad kipuvad mingeid muid asju kõrvale tegema.

O4: Nojah, vahel kui on ka, kui väga satub juttu rääkima ja räägib niisama vaata, mingi tsit-stät, siis ma muidugi teen ka oma asju edasi. Siis ühe poole kõrvaga kuulan ka teda.

I: Kas see on alati nii?

O4: Alati ei ole, kui mul on midagi parajasjagu käsil, mida ma tahan ruttu ära teha, siis ma ikka trükin edasi, kuulan teda ühe kõrvaga. Siis vahepeal on natuke nagu ebaviisakas, siis lõpuks nagu ma saan aru, et ta ei tahagi lõpetada, ta ikkagi midagi tahab, siis ma küsin tema käest mõned asjad üle, mida ma oleks pidanud enne kuulama, tähelepanelikult. Et see on jah viga mul natuke kah. Et keegi ütleb mulle tavaliselt oma nime, siis ma ei kuula nagu, ma kirjutan edasi. Siis tahab midagi, siis ma a, mis teie nimi oli. (naerab). Selles suhtes, et võib-olla jah natuke ebaviisakas.

I: Kas *multitaskimine* sinu jaoks ongi sihuke ... ebaviisakas tegevus?

O4: Ei ole, seda peab osakama niimoodi teha, et sa nagu ei jätaks sellist muljet, et sa nagu, klient on tüütus või see. Et sa vaata, noh, enamasti vaata ikka saab niimoodi hakkama, et klient vaata ei saa aru, vaata. Mõnikord võib-olla jääb selline mulje, et ... ega trükid hullult, et klient vaata kuulab. On teil asja ka või. Mis te soovite. Et siis ta mõtleb, et ohh ta ei taha minuga rääkida umbes. (naerab)

I: Aga kui kui tulevad sellised kõned, kus nagu sa ütlesid, et klient räägib liiga palju, ja sul ei ole midagi sellel hetkel pooleli?

O4: No siis ma jutustan temaga. Ma olen nädalavahetusel ka jutustanud, tund aega ka autoliisingust rääkinud. (naerab). Mida ma üldse ei valda.

I: Kas siis ei ole seda, et sa võtad mingi ülesande kõrvale?

O4: Ei, nagu ... kui mul ikka aega on ja kui .. ma ei tea, ma võin kuulata kui sihuke huvitav jutt on. Meeldiv inimene.

I: Aga näiteks, et ... sa kuulad teda ja sa käisid *publiku* lehel ja *Delfi* lehel ja nendel. Neid lehti ei ava?

O4: Ei, kui mul ikka on sihuke vaikne aeg, siis ma nagu ikka kuulan teda nagu täiesti keskendunult.

I: Rõõm kuulda. Mis sa arvad, kas noh, ilmselt juba ma tean, kas sa *multitaskid* ise pigem kiiremal või rahulikumal ajal?

O4: Kiiremal ikka, ma arvan. Rahulikumal ma olen nagu, ei näe selles sageli nagu vajadust. Et siis kiiremal ajal, siis kui on ... tõesti mingi kiire kiire asi, mis vajab kohe lahendust. Siis peab

*multitaskima*. Muidu, kui on rahulik, siis ma üritan nagu kuidagi teemade kaupa või niimoodi ära teha, et ma ei tea.

I: Aa teemade kaupa tähendab siis seda, et sa teed näiteks, ma ei tea laevapileti päringud ühekorraga ja siis hotellide omad?

O4: Nojah, kui on näiteks vahest nagu kasutatud nagu kasutad ühtesid ja samasid süsteeme, siis on nagu mugavam.

I: Et siis hoiad nagu, hmm ühes rütmis või?

O4: Jah, kui oled juba ühel lainel ja ühed süsteemid on avatud. Et ma ei pea panema kinni, siis jälle avama, jälle kinni panema. Ma saan nagu ühe korraga nagu ära teha.

I: Ok, väga põnev. Aga on sul olnud olukordi, kus sa paned tähele, et sa pendeldad erinevate asjade vahel?

O4: Ikka, kui on sihukesed ... ma ei tea, sihukesed, natuke sihukesed teemad või päringud, mida sa noh ennast väga kindlalt ei tunne. Siis ma ei taha veel vastust ära saata ja siis ma *googeldan* igasuguseid asju, kas ma ikka tegin seda õigesti, kas ma vaatasin seda õigesti.

I: Aa siis sa *googeldad* ja otsid juurde infot, teadmiste saamiseks?

O4: Jajah, et kas ma ikka see ... kas ma ikka mõnikord mingi x-koht. Vaata mõtled, kuidas sinna minna, ma ei tea, mis kilomeetrid. Siis ma .... issand äkki ma vaatasin täiesti valesti. Siis ma kirjutan nagu valmis, salvestan ära, aga ma ei saada veel ära, et kui mul on aega, siis ma veel uurin natuke edasi vahepeal.

I: Ok. Aga selliseid olukordi, kus ... kus sa ei tea sellest asjast, sa teed pakkumist ja sa ei taha seda pakkumist teha ja sa lähed näiteks selle asemel mingile muule lehele?

O4: Ei, noh, päris nii ei ole. Sest ma tean, et ma ikkagi pean ta ära tegema. Vahepeal on see lihtsalt, et nagu ei julge kohe ära saata. Siis mul on vahepeal, et issand, et mis *crap* see on. Siis ma loen ja vaatan, kas ma ikka tegin õigesti ja siis lõpuks saadan ära. Siis ma loodan, et oleks et ta ei vastaks. (naerab).

I: Et ta ei vastaks. (naerab)

O4: Jajah. (naerab)

I: Aga seda näiteks, et sa kirjutad, mille kohta sa tunned, et sa ei tea asju, käid sa vahepeal postkasti kontrollimas, kas keegi teine on kirjutanud?

O4: No eks jälgin vahepeal.

I: Aga kui niimoodi ...

O4: Ei mul ei niimoodi, ei ole.

I: Ootusest, et äkki sa saad midagi kiiret vahele võtta?

O4: Ei, ei ole. Ma tean.

I: Et kui asi on pooleli, siis sa juba teed seda

O4: Nojah, ma pean ta ära tegema, mul ei ole tast pääsu

I: Kui sa niimoodi pendeldad niimoodi erinevate asjade vahel, kuidas sa siis ennast tunned?

O4: Ma ei tea, siin peabki pendeldama siis töös. Siis ei saa nagu. Siin on sihuke, siin ei ole nagu, nagu vaata ise, siis on sihukest rahulik kontori rütm, vaid siin on nii palju nagu ... erinevaid valdkond ja noh, siis peab vaata pendeldama, siin ei saa muudmoodi. Kui sa siin... sa pead vaata kiiresti nagu reageerima ja ühelt teemalt teisele üle minema, et ... Siin ei saa, et ma praegu ei räägi sunuga, ma teen selle asja lõpuni ja nüüd. (naerab)

I: Kui ma nüüd küsin nüüd, et kuidas sa siis hakkama saad, et peab käima? Siis ...

O4: (pikk paus) No ma ei tea, ma omaarust saan hakkama. (naerab)

I: Et käid, et kui pead käima, siis käid jah?

O4: Jah. (naerab). Mul ei ole nagu, no selles suhtes, et ... nagu vaata kui mul on aega, siis ma teen omas rütmis. Kui ma pean nagu, keegi mind kiirustab takka või mingi asju, kiire, siis ma, siis ma pendeldan ja siis ... hüppan ühelt teemalt teisele, teen mitut asja korraga. Aga üldiselt, no ma eelistan teha ühte nagu asja, sest ma kardan, et tulevad vead, tulevad niimoodi. Sest ma alati vaatan sada korda, vaatan need kuupäevad üle ja viis korda vaatan, pileti väljastad, siis veel vaatan viis korda üle ja siis kodus ka veel lähen vaatan mõnikord mingid piletid .... (naerab). Jah.

I: Et vaatad, kas sai õigesti?

O4: Jah, no korragi vaatad, et läheb kiireks, hakkad mitut asja tegema, siis kardad, et tulevad vead nagu.

I: Nii, et sinu jaoks on nagu preemia siis see, et ei ole vigu, jah?

O4: Jah, see on küll üks preemia. Jah.

I: Et see, see motiveerib sind ühe asjaga tegelema ... rahulikult?

O4: Jah, et ega see ikka, see ei, viib tuju nulli, või kui sa nagu teed mingi kliendile mingi ebameeldiva nagu selle ... no üllatuse või broneerid valesti, siis on ju nii paha, kui ta ütleb ... Kui tekitad vaata kliendile näiteks, broneerid vaata läheb valesti, siis ta läheb sinna ja siis ta vaatab, et ooo mul ei olegi homme tagasi, mul on viie kuu pärast. Kui siis tuleb mingi halb emotsiooni või. Või üldse nagu halb tagasiside vaata, siis see nagu viib tuju alla. Kui sul on nagu ... kui sa tead nagu, nagu see, noh, see, et sa oled tema, saad müüki teha, saad häid päringuid, saad nagu head tagasisidet vaata, siis see nagu motiveerib.

I: Mulle tundub, et sind motiveerib rohkem negatiivse ärahoidmine kui positiivse saamine?

O4: No ma eks ma seda üritan nagu kuidagi kooskõlastada, mõlemat teha. (naerab) Et ikka vaata ikkagi kardad, et äkki ma, ma ei tea, panin puusse või ma ei tea. Na alati ei karda, et mõni asi nii kindel aga, no lihtsalt. Ei, mingi lihtsalt on nii hästi, nii kindel asi, et juba teed pimesi vaata. Aga

näiteks kui teed mingi lihtsa vaata, mingi labase vea, vaata laevapileti broneerid valesti või vaata, siis ... et on nii paha tunne, vaata, siis kui. Siis kui keegi läheb mul lennujaama ja tal ei ole piletit, siis nagu selline halb emotsioon või tagasiside, siis see vaata. Noh, seda ei taha ikka, püüad vältida. Noh, mul ei ole nagu see eesmärk, et oo, ma nüüd teen nii hea pakkumise, et ta mulle midagi halba ei ütleks.

I: Aga sa ei ole ka kordagi maininud, et oo, ma teen nüüd nii hea pakkumise, et klient mind kiidaks?

O4: Ei, ma seda nagu ei oota. Mulle ei meeldi kui väga keegi hakkab, ma ei tea... keelt kõrva ajama. Oo see on nii hea pakkumine, pla pla. Mulle nagu ei meeldigi selline liigne lipitsemine.

I: A isegi kui sa saad, ma ei tea, osakonnajuhilt tunnustust, et vaata kui hästi?

O4: Ei no ikka on meeldiv saada. Aga mulle nagu ei meeldi nagu sihuke, tähelepanu või see.

I: Nii et see ei ole eesmärk?

O4: Ei, eesmärk on see, et klient vaata jääks rahule. Et kõik oleks nii nagu ta tahtis, ja ta tahtis, kuupäevad oleks õiged, kõik muu oleks õiged. Et vastavalt ta soovidele. Muidugi mul on hea meel, et kui keegi ütlen oo nii tore, sa tegid nii head tööd. Aga see ei ole nagu omaette eesmärk. Ma ei tea. Mulle pigem ei meeldi nagu selline asi.

I: Väga põnev.

O4: Jah. (naerab)

I: Mulle on tegelikult jäänud veel paar küsimust.

O4: Noo.

I: Enne sa kirjeldasid, et milline on su tüüpiline tööpäev, milline on, mis teeb meeldivaks, mis teeb ebameeldivaks. Et kui ma küsin su käest, et kuivõrd erinevalt sa nendel päevadel töötad, *multitaskimist* silmas pidades? Siis sa tegelikult oled seda juba nagu maininud.

O4: Mhm

I: Et sa *multitaskid* ainult kiiretel päevadel?

O4: Jah, seda küll. Jah! Olude sunnil! (naerab)

I: Kui on rahulik päev, siis sa tegelikult ei *multitaski*?

O4: Ei, siis ma ikka ... vaata mulle meeldib, kui mul on üks teema ja üks valdkond ja selline. Ma teen näiteks teen puhkusereisi ära, teen lennu selle. Ma nagu, esiteks see ..et ma nagu hoian endal nagu seda aega kokku, et ma ei käi koguaeg erinevates süsteemides. Et nagu ... olen ühel lainel , vaata. See tõesti, et kui on tõesti, ma pean, siis ma nagu jätan poolikuks ja teen midagi muud. Aga ma väga jah ...

I: *Multitaskimine* ei ole sinu jaoks ajavõit jah?

O4: (ohkab) Oih, oleneb olukorrast. Ma arvan, et ei ole pigem. Pigem nagu ta on see, et ... ta on nagu lisatüli või lisatöö pigem. Et ma nagu ei arva, et see mingi töövõit. Võib olla ma saan asjast valesti aru, ma ei tea. (naerab)

I: Siin ei ole võimalik asjadest valesti aru saada.

O4: Pigem ikkagi, kui ma teen mingit oma asja ja siis tuleb mulle mingi kiire asi. Siis sa nagu ... pigem mul lähevad kõik teised asjad ootele ja see pigem võtab mult rohkem aega, vaata nagu rohkem aega läheb mul oma asjadega.

I: Nii, et et *multitaskimine* on sinu jaoks pigem...?

O4: Jah, ma ei oska nagu võib olla niimoodi *multitaskida*, et et nagu aega võita. Ma ei tea.

I: Sa kirjeldasid *multitaskimist* kui ka multifunktsionaalsust ja töö.

O4: No ma ei tea, võib olla ma ei ole nii selline, et jah ... nagu vaata, kui ma ei ole tehnika ka et, et tehnikas võib olla ma olen natuke koba ...et võib olla, mingid asjad on võib-olla peaks nagu ümber tegema või nii, siis oleks nagu ladusamalt. Mul ei ole nagu tehnilist taipu, või ma ei tea.

I: Aa, sa arvad, et kui sul oleks paremad arvutialased oskused, siis sa *multitaskiksid* rohkem?

O4: Võib olla natuke jah. (naerab)

I: See on huvitav mõte.

O4: Jah, võib olla, et selles mõttes, et ma arvan küll, et natuke. Võib olla, see, ma arvan, on määrav on natuke küll jah.

I: Selle pärast, et sa lihtsalt oskaksid rohkem teha korraga?

O4: Nojah, tavaliselt mul seal ongi natuke võib-olla mingit... mingid asjad sageli, mis on jumala lihtne vaata asi, siis ma pole nii ammu teinud või pole üldse teinud, siis nagu ... takkajärgi vaatad, et kuidas seda teha, et kas kellel käest ma küsin ... nii nõme on küsida, vaata. Siis mõnikord on küll sihukesi olukordi pigem. Ma arvan, et kui mul oleks nagu paremad tehnilised teadmised, siis ma võib-olla oleks kiirem ja parem ka, ma ei tea.

I: Mul on väga põnev, midagi sellist ei ole keegi välja toonud... Me oleme jõudnud lõppu.

O4: Juhuuu. (naljatades)

I: Mul on sulle ainult üks asi veel.

O4: No

I: Kas soovid ...kuidas sa ise meie jutuajamise kokku võtaksid?

O4: Ei, väga huvitav on nagu, ma nagu ei, tavaliselt... Ma ei mõtle sellisele asjadele, nagu see kõik on nii vaata igapäevane. Et siis ma olen kui tuleb selle peale, et oo, kas ma *multitaskin* või ... kui kuidas ma oma asju teen, või kuidagi. Kõik tuleb vaata nii loomulikult juba ja siis on nagu huvitav nagu ... et nagu keegi nagu ... paneb nagu mõtlema vaata, oma nagu siis päevkavale ja tööle. Ise nagu ei mõtle selle peale tavaliselt ju.

I: Ja mis sa siis kokkuvõttes oma päevakava ja töö peale ütleksid?

O4: Ma arvan, et peaksin *multitaskimist* õppima. (naerab)

I: Et peaks õppima?

O4: Jah.

I: Aga sa saad ju tööga hakkama

O4: Saan küll jah. No tahaks saada kiiremaks ja paremaks. Jah.

I: Tahad veel midagi lisada?

O4: Ei ole midagi lisada, et oli nagu ... selles mõttes nagu oli põnev natuke kõrvalt vaata .. näha või. Nagu, sa tuled tööle vaat siis sa ei mõtle, et issand, ma olen tööl, mis ma nüüd teen, vaata. Siis nagu hakkad mingeid asju tegema, siis sa kunagi ei mõtle, et miks ma seda teen. Et nagu huvitav nagu teisest vaatenurgast nagu ... näha seda.

I: No ma pärast saadan oma töö sulle ka tagasi, saad lugeda ... kuidas teisega on lood.

O4: Mhm.

I: Me oleme kõik küsimused ära küsinud. Mul on üks veel. Esiteks ma tahan sulle öelda suur aitäh! Ja teiseks, et olla kindel, et sa ei ole ümber mõelnud, kas ma võin jätkuvalt meie intervjuud kasutada.

O4: Muidugi, muidugi!

I: Aitäh! Väga hea.



## **Lisa 6. Intervjuu Osaleja 5**

Intervjuu toimus osaleja töökoha puhkeruumis, osaleja vabal päeval, 7.aprill, algusega kell 15:05.  
Kestvus 1 tund 14 minutit.

O5: intervjuueeritav, osaleja 5

I: intervjueriija

I: Esiteks suur aitäh sulle osalemast nii intervjuus kui päevikutes. Ja kõige pealt ma ütlen seda, et intervjuu võtab umbes tunnike. Mõnel on läinud tunduvalt lühemalt, mõnel on läinud ka pikemalt. Andmed on kõik üldistatud ja anonüümsel kujul. Millest ma tahan alustada on see, et sellel ajal kui see lindistab, et ma tahan, et sa kinnitaksid, et ma võin meie intervjuu andmeid oma bakalaureuse töös kasutada.

O5: Jah, võid küll.

I: Aitäh! (hästi püüdlikult)

I: See lindistab väga vägevalt, üldse ei pea väga kõvasti rääkima ega muretsema selle pärast.

I: Millest ma alustada tahan küsimuste osas on päevik. Mis muljed sul päeviku täitmisel tekkisid?

O5: No eks ta tüütu oli.

I: Tüütu?

O5: Tüütu, aga samas natuke ka ülevaatlik ja no mingisugused tühjad kohad olid, kuhu ma ei osanud nagu midagi panna. Et otseselt justkui nagu ei arvutis isegi oli asi lahti, aga tegelikult ma .. hetkel ei kasutanud teda.

I: Näiteks?

O5: No näiteks, näiteks kasvõi see, et mingisugune hotelliprogramm oli endiselt lahti, mis siis et ma parasjagu temaga ei tegelenud. Et kuidagi selline no ütleme nii, et ma päevikusse panin ikkagi siis kui ma konkreetselt hakkasin millegagi tegelema. See, et ta mulle pärast ripakile ja lahti jäi, no seda ma ei teinud märget siit. Aga jah.

I: Oli sul heki, kus sa tundsid, et päeviku täitmine tuli kuidagi päevale kasuks?

O5: Mingi ülevaate vahepeal andis. Kui on kiire päev, siis ta on hea. Kui on sihuke uimane päev,

siis on suhteliselt noh, jama.

I: Jama?

O5: Näiteks valvepäeval on noh väga hea. Aga kui on selline, selline päev, kus siin vahepeal on ju, et ega telefon ei helise ja keegi ei võta ühendust ja midagi nagu väga ei ole, ja siis on kuidagi selline, et nagu üldse midagi ei tee või? Muidu ei tajugi seda niivõrd.

I: Aga oli sihukesi päevi, kus selle täitmine kahjuks tuli? Kuidagi segas?

O5: (mõtleb pikalt) Ei seda küll ei olnud, no tähendab üks lisa liigutus, mida sa nagu lisaks teed on noh ikkagi ju lisaks tegemine. Aga ei seda, ma ei saa öelda, et see oleks nüüd muidugi kuskilt ära võtnud .

I: Väga hea, rõõm kuulda. Mis sa arvad kuivõrd erinevad tulemused oleks ma saanud, kui andmeid oleks kogunud *äpp*? Mis oleks andmeid kogunud siis taustal.

O5: Mitte väga erinevad, aga no jällegi, see et, ütleme kui ta oleks kogunud andmeid, niimoodi kui ma teen programmi lahti ja niikaua kuni ta mul on lahti, siis sell juhul oleks ...

I: *Äpp* oleks kogunud andmeid selle kohta, mis oleks aktiivsed

O5: Et mis leht mul ees on parasjagu või lahti? Siis ma arvan, et ei olekski väga erinev.

I: Väga hea, seda on mul väga hea kuulda.

I: Kas midagi muutus ka peale päeviku täitmist? Teed sa kuidagi teisiti tööd või panid sa midagi tähele?

O5: Ei.

I: Väga hea, mulle sobib.

O5: Ma olen alati lihtsalt väga tubli, saad sa aru, siin ei saa lihtsalt muudatusi tekkida, ma oleni väga tubli. (naerab)

I: (naerab) Aa töö tegemise oskus on piisavalt hea, et ei peagi midagi muutma?

O5: Ma arvan, et selles mõttes küll. Et kui on vaja teha, siis ma teen ära ja siis ma teen järjest ära ja oleneb kui pikad augud siis jätan vahele, eksole, et *Postimehe* või *Facebooki* jaoks näiteks.

I: Väga põnev, sinna me jõuamegi varsti.

I: Esimene blokk on meil tehtud, nüüd läheks tööpäeva juurde, töötamise juurde.

O5: Nii.

I: Kirjelda mulle oma kõige tüüpilisemat tööpäeva.

O5: (pikk paus)

I: Näiteks, kuidas sa päeva alustad?

O5: Tulen kohale, lülitan telefoni sisse, teen arvuti lahti, vaatan noh, kaks varianti, kas teen kohvi, suitsu ja siis hakkan vaatama maile ja kõike muud. Või siis vaatan noh mailid põgusalt ära, et mis seal üldse on. Vaatan võib-olla [arvesüsteemi – J.S] ära, et palju seal neid *unprocessed* asju on ja mis nendega teha vaja on. Ja siis ikkagi teen selle kohvi ära. (naerab) Ja edasi asun otsast kallale.

I: Mille järgi sa otsustad, mida ja mis järjekorras sa teed? Kui sa postkastis asju võtad.

O5: Kui on mingid sellised kiired asjad, siis noh, selles mõttes, et kas on kohe kohe reis või on või on mingi muu põhjus, miks peab nagu kohe sellega tegelema. Mõni lihtsalt arvab, et tema jõulude reis on ka väga oluline, väga kiire. Et selle järgi tegelikult otsustangi. Ja kui ei ole nagu, ükski asi ei tundunud mulle selline põhjatud kiire, siis üldjuhul ma tegelengi järjekorras. Või vahepeal, kui ma tunnen, et praegu ei taha selle asjaga tegeleda, siis jätan ta praegu vahele, teen mingi muu asja ära. Vahel ka selle järgi, et näed, et kui on palju asju, siis sellised asjad, mis ei ole eriti ajakulukad, näiteks teen kiirelt ära, selleks, et ma saan siis noh pärast pikemalt ja põhjalikumalt siis teistega tegeleda.

I: See on päris palju mmm lähenemisi. Kui ma nüüd õigesti aru saan, siis kõige pealt kiired asjad, mis põlevad?

O5: Jah.

I: Siis võtad aja järjekorras, mis on varem sisse tulnud kiri?

O5: Mhm.

I: Ja kui on mingid mahukamad asjad, siis need kipuvad hilisemaks lükkama?

O5: Kui on ütleme sellised asjad, millega ma tean, et seal on näiteks kolm-neli asja postkastis, mis igaüks võtab ütleme viis kuni kümme minutit, siis lihtsalt selleks, et mul oleks nagu võimalikult, pärast võimalikult parem keskenduda noh sellele keerulisele, raskele, mõnikord nõmedale asjale, noh siis selleks ma teen need väiksed asjad eest ära, et nendega on nagu ühel pool.

I: Kas see, mis sa hilisemaks jätab on nõme selle pärast, et võtab palju aega? Või nõme selle pärast, et ... mingi muu põhjus?

O5: Võib olla mitmel põhjusel. Üldjuhul see et on hästi palju erinevates süsteemides otsimist, et

võtab palju aega. Mõnikord ka see, et näiteks ma ei oska nagu välja mõelda, et kust otsast nagu läheneda asjale. Või siis ka näiteks see, et ma tean, et tunni või kahe pärast on kolleeg, kes teab sellest sihtkohast või millestki piisavalt, et noh, ma saan natukene nõu küsida.

I: Aga see, et sa ta hilisemaks jätab, kas süütunnet ei tekita? Mingisuguseid emotsioone, mis võiks häirida?

O5: Ma ei jäta nii palju hilisemaks, et see peaks tekitama. Sest noh, ta jääb hilisemaks tõesti noh täpselt selle võrra, et ma teen mingid kiired, noh need, mis vähe aega võtavad, asjad vahelt ära. Ja siis ma tean, et no siis mul ei ole vähemalt kuklas teisi asju tiksumas. Et, pigem mul nagu annab see nagu mingi rahulduse, et nüüd on mul vot see suur asi, et ma sellega tegelen.

I: Ahh, niipidi, see on väga põnev. Sellist asja ei olegi keegi maininud.

I: Sul on kõik tööülesanded arvutis? Või on sul see poolik kaust, kus sul asjad on ka paberkandjal.

O5: Mul on kaks poolikut kausta.

I: Kaks poolikut kausta? Ja kuidas sa siis otsustad, mis järjekorras sa teed, sest sa enne rääkisid ainult emailidest.

O5: Ei, mul need poolikud kaustad on mul põhimõtteliselt see, et millega on veel mingid asjad teha, olgu ta siis arve saatmine või dokumentide saatmine või mingi lisapakkumine. Ja teine kaust on see, kus on nagu tegelikult kõik asjad tehtud, aga reisis veel toimumata. Ehk see on nagu sihuke nii öelda tagala, et kui keegi ühendust võtab või midagi on, siis ma leian ta kohe sealt ülesse. Nad on mul kronoloogiliselt seal. Ja siis ma ... no ühesõnaga minema lähevad nad sealt siis, kui reis on ära toimunud.

I: Mhm, aga kui sa tuled tööle, ja sul on postkastis asjad, mis vajavad tegelemist ja sul on poolikus kaustas asjad, mis vajavad tegelemist, kuidas sa siis otsustad, mis järjekorras sa teed?

O5: Nii nagu intelligents lubab. (naerab) No nii kui vaja. Nii nagu vaja. Nii nagu vaja on, tõesti. Et võib-olla jällegi kui on mingi kiired asjad, mis kliendid ootavad vastuseid, siis on loogiline, et ma tegelen postkastis nendega ennem ära. Samas mul võib olla ka näiteks eelmine õhtu ütleme, klient helistas ja ma panin sinna tema selle lennupiletite arve peale endale märke, et saada homme majutus. No siis võin ma sellega kõige pealt tegeleda. Täitsa selle järgi, kuidas ma tunnen, et kes nagu kõige rohkem ootab või kuhu kõige kiiremini vaja on.

I: Et kliendist tulenevalt?

O5: Jah.

I: Ok, ma nüüd vist lihtsalt küsisin selle pärast, et sa alustasid päeva kirjeldamist, et sa sorteerid postkasti, et midagi muud tundus, et ei olegi. Aga teised ülesanded sa võtad siis sujuvalt vahele, mitte postkast ennem?

O5: Jah, jah. Kaustast ma noh, seal ei ole väga sageli sellist asja, mis kohe hommikul tegelemist vajaks. Ehk et siis kui ma olen nagu enam vähem postkastiga ja kõige muuga järje peale saanud, siis ma vaatan, mis mul seal on. Mis, mul võib-olla lihtsalt arveks tellida, mis on vaja arve saata, mis on noh siis võib-olla midagi veel lisaks teha.

I: Sellised asjad, mis ei ole kella peale või mingi aja peale?

O5: Jah, ei ole kella peale, või lihtsalt ma tean, et ma pean need ära tegema, et ennem ma ei saa seda teise kausta tõsta. Et on asjad kõik tehtud. No seal on mul ka sellised asjad, ütleme, et näiteks et, et ma küsiks passi andmed ennem Ameerika reisi. Et noh, täna ostab näiteks oktoobri kuusse, et ta on mull sinna kuskil oktoobri algusesse pandud, et kui ta pole saatnud, noh siis ma küsin siis.

I: Aa, nii et need ei ole sul üldse kindla kuupäevaga, kui täna ei tee, siis võib ka homsesse jääda

O5: Ma panen enda jaoks tavaliselt peale. No näiteks, saada dokid, ma ei tea, 5.aprill. või siis ka maksetähtaja, et siis ma tean, et kui selleks päevaks laekub, siis ma tõstan lihtsalt teise kausta ära, kui ei ole midagi rohkemat vaja teha. Kui ei laeku, noh siis näiteks võtab ühendust, helistan. No kõik, mis mul veel just nende klientidega teha on.

I: Aga mis on olulisem, kui on palju tööd? Kas postkast tühjaks teha või korda saada, või siis sealt poolikust kaustast sinna teise kausta tõsta.

O5: Enamasti ikkagi on postkast, see mailboks olulisem.

I: Mailboks on olulisem.

O5: Enamasti on olulisem. Et noh väga harva, ma tean, et mul ongi kohe hommikul vaja sellega tegeleda. Aga siis ma tean seda. Siis ta lihtsalt on mul seal ja siis ma ei peagi sealt otsima vaid ma tean tegelikult, et see asi on

I: Siis on juba mälu järgi?

O5: Et mälu järgi, aga noh siis see, sealt saan ma võtta ette, et kindlasti näiteks see kiire majutus pakkumine õigete kuupäevadega saaks ja nii edasi.

I: Kuidas sa tööpäeva tavaliselt lõpetad?

O5: Vaatan üle, et mul postkasti midagi tegemata ei jäänud. Igaks juhuks veel lipsan korra üldpostkasti, kuna 15 minutit ennem ju ei tule eks ju need, noh kirjad. Ja ... no ütleme nende

kaustadega ma siis enam ei tegele.

I: Need on hommikul?

O5: Need on ikkagi hommikune jah, teema. Või vähemasti ennelõunane teema. Ja juhul kui ma järgmine päev ei tule, siis sel juhul panen kaustad riiulisse ka ilusti jah. Pesen kohvitassi ära jah.

I: Laud korda. Aga kas sinu jaoks lõpeb tööpäev siis, kui kell kulub? Või siis kui postkastis on asjad tehtud? Või kui üleüldse on asjad tehtud, ma ei pea isegi postkasti silmas.

O5: Ikkagi siis kui postkast saab tühjaks. Ma mõtlen, et olenevalt, nüüd eks ju kumb ennem juhtub. Sest, et ennem kella nagunii tööpäev läbi ei saa, aga kui on kell kukkunud, siis sel juhul noh nii päris ei ole, et ma tõusen püsti ja lähen ära ja teen homme edasi. Et siis ma ikkagi üritan need asjad lõpuni teha.

I: Nii, et eesmärk on postkast õhtu lõpuks korda?

O5: Või teine variant, äärmisel juhul eks ju, kui ma näen, et ma ei jõua teha ära. Siis ma vähemalt kirjutan kliendile, et, et ei jõudnud kahjuks täna teha ja et homme saadan hommikupoolikul näiteks. Ja siis juba on see üks kiiremaid asju, millega peaks hommikul tegelema.

I: Ja siis sa jätad selle kirja omaile postkasti?

O5: Jah, mhm.

I: Kuivõrd sa tunned, et sa saad ise oma tööpäeva töötempot määrata?

O5: Suhteliselt, kui ei ole näiteks selline päev nagu eile, eksju sa võid olla kui punane tahes valgusfooris ja noh sulle tuleb neid asju, nii et on. Muidugi minul oli eile see ... valvapäev. Issand kuidas selles mängus või vaata, mis nad käivad mehhiko metsikutes metsades, kuidas nad nimetavad seda, et see mingi, kaitse ... puutumatus!

I: Aa.

O5: Et mul oli eile puutumatus, mulle ei saanud päringuid suunata, ma ei võtnud telefoni vastu ja minu päev oli suhteliselt rahulik eile. Erinevalt, mis mul ümberringi kuulsin ja nägin.

I: Mis tunne on siis kui teisel on ümberringi kiire ja endal on võimalik rahulikult tööd teha?

O5: Mingil hetkel tekkisid süümekad?

I: Süümekad?

O5: Aga see oli kuidagi, see oli mingi põgus hetk, kunagi pealelõunat. Sest ega mul ka päris niimoodi ei olnud, et mul midagi teha ei olnud, aga lihtsalt ma sain isegi tegeleda isegi mingite

enda klientidega ära. Et ... ja ... ja mingi hetk ma jõudsin selleni, et ma tegelikult panin telefoni sisse. Sest no läks nõmedaks juba. Aga siis juba oli kõnesid ka vähem eks. Hommikupoolikul oli neid hästi palju, siis oli mul ka kiire veel.

I: Nii, et olenemata sellest, et sa said ise oma päeva hästi rahulikult võtta

O5: Mhm.

I: Olid järje peal. Kolleegidel oli kiire ja sa panin telefoni sisse.

O5: Jah.

I: Väga äge.

O5: Ma teen seda ka muide päris tihti. Et kui ma kuulen, kui siin kolleegid või keegi muretseb, et issand ma ei jõua ära teha, siis ma võtan ka vahepeal mingeid päringuid ka nende käest, mis neil on telefoni teel tulnud. Et anna siia, ma teen ära, ei ole hullu.

I: Jagad teiste töökoormust. Kuidas sul postkastiga lood on? Kas sa ... mis juhtub, kui sul postkast ei ole tühi.

O5: Mul ei ole postkast kunagi tühi.

I: Ei ole kunagi tühi. Sa hoiad postkastis mingisuguseid üldteadmiseks vajalikke kirju?

O5: Mmm, jah, mingi ajani. Näiteks just kampaaniate infosid ma hoian täiesti selles sissetulnud postkastis senikaua kuni see teema ei ole aktuaalne väga enam. Ja siis ma tõstan ta, noh, mõned asjad viskan üldse minema, mõned asjad tõstan näiteks lennukompanii kausta või nii edasi, kust võib olla nagu edaspidi sest ka mingit kasulikku info vaja.

O5: Jah, mõnikord on mingid asjad, et kas või see, et mismoodi need reeglid olid ja asjad. Või mingi sihuke. Aga jah, ja siis, no ütleme kruiiside asjad, kuna ma nendega nagu praktiliselt ei tegele, no need ma olen nagu kruiiside alla ära tõstnud. Ja seda juttu tuleb ju ka nii et söögi peale ja alla.

I: Aa kaustadesse

O5: Jaa, mailboksi kaustadesse jah. Aga üldiselt on mul niimoodi, et mul on tegelemata asjad postkastis. Ja mul on ka need infod, mis tulevad, on ka päris palju postkastis. Ja minu postkastis on siiski ütleme tavaliselt mingisugune kaheksakümmend kuni sada kirja, mõnikord rohkem.

I: Ja kuidas sa suudad jälgida seda, et sul on nüüd tegemata kliendi kiri?

O5: Aga mul ei ole neid kaugel.

I: Aa, ajaliselt ei ole kaugel?

O5: Jah.

I: Ok.

O5: Mul on nad ikkagi noh selle alumises otsas. Ja ütleme niimoodi, mingi enamvähem, kui satub sihuke vabam hetk või võib-olla mingit kolme-neljapäeva, ma jällegi nüüd vaatan selle, kogu selle kirjade rea üle. Et mis sealt siis ära viskama ja mis seal kuskile mujale nagu kausta panna kannatab, et mis ei ole, väga nii aktuaalne enam.

I: Mis sa kliendid kirjadega teed, kui sul on kliendiga lõpetatud?

O5: Mul on ee mul on kliendi kaust, mis on tegelikult täiesti mõttetu, selle pärast, et arvestades, et üldpostkastis on ju kõik kirjad olemas. Aga see on mul kuidagi vanast ajast juba jäänud ja põhimõtteliselt jah, ma tõstan nad kõik lihtsalt sinna Klient kasuta.

I: Siis kui kiri on vastatud või kui tellimus lõpetatud

O5: Üldjuhul, kui kiri on vastatud. Ee kui ma vastan näiteks, et vastan homme, või et jääb midagi veel homme, siis vaatan majutuse pakkumise ära, aga et saadan homme lisaks selle või tole. Et siis sel juhul ma jätan ta ikkagi sinna postkasti.

I: Nii, et ma saan ... kui ma nüüd õigesti aru saan, siis su postkastis on kogu aeg varasemad mingid kampaania ja infokirjad. Ja siis allpool on kliendi kirjad, aga need on nüüd reaalselt need kliendid kirjad, mis vajavad tegelemist.

O5: Jah.

I: Kui kliendiga on tegeletud, siis sa tõstad need ära?

O5: Kausta, sest ma kätte saan ma alati, kui mul peaks vaja olema midagi või. Sest kätte saab sealt üldpostkastist, eks ole. Selles mõttes on jah, et kliendi kirjade alles hoidmine on isegi võib olla mõttetu, aga ma ei ole suutnud ikkagi ümber harjutada. Et mul on niimoodi klappinud, sobinud.

I: No igaühel on omad harjumused, kes kuidas hoiab. Vähemalt sa sorteerid oma kirju .

O5: Jah

I: Kas sa kasutad ka neid värvi võimalusi.

O5: Mhm.

I: Et selle järgi



O5: Mhm.

I: Kas sa näiteks hommikuti värvid kirjad värviliseks

O5: Mhm, jah.

I: Aga siis, kasutad sa seda tähendab siis seda, et sa näitad endale ainult ütleme punast värvi asju? Või sul on kõik värvid korraga ees?

O5: Mul on, mul on ikkagi sinine on see, mis vajavad asjad tegemist. Ja roheline on see, mis on nagu sihukesed no ütleme näiteks kellegi sünnipäeva kutsed, mis siin on eksju. Siis võib-olla mingisugused koolituse infod. Et ma veel mõtlen, kas ma tahan või ei taha. Mingid sellised asjad nagu näiteks osakonna juht (J:S) saadab, et ootan graafikusoove selle ajani, need on rohelised. Ja siis see graafik ja korrapidamised on punased.

I: Ja sul on kõik kogu nagu näha onju. Kõik on värvilisena postkastis?

O5: Nad ei püsi ju alati. Aga siis ma noh, ühel hetkel jälle kui kui ma seal midagi asjatan, siis ma teen näed nii. Ja vahest ma kasutan lillat ka. Kui on see, et ma näiteks klient jääb mõtlema, no ütleme, saadab mulle vastuse, et et noh neljapäeval saadab vastuse, et et jaa, väga huvitav pakkumine, ma nüüd natukene võtan mõtlemisaega. Et ma nädalavahetusel räägin teistega ka, et esmaspäeval võtan ühendust. Et siis ma panen ta noh, lillaks. Et ta on sihukene, ta on siis see asi, mis ei vaja kohe tegelemist, aga juhul kui ta ei võta ühendust, siis ma tean, et nad mingil hetkel, kui ma jälle üle vaatan enda seda, et siis ta tahab edasi tegelemist. Et näiteks ühendust ise võtta siis.

I: Ja siis jätad selle kirja postkasti?

O5: Siis jätan postkasti jah.

I: Sul on päris vägev süsteem, töötab, mulle tundub.

O5: Aga, jah töötab, Ja ma teisiti ei osaks, kuigi vahepeal on nii kade vaadata, kuidas teistel on kõik tühjad. Aga näiteks [kolleeg – J.S] ütleb, et tema tõstab endal need, nagu kui tulevad mingid info need, siis ta tõstab nagu ära teise kausta ja siis tavaliselt küsin, et kuule mis seal oli, aa ma ei lugenud. Aa mina näiteks ilma lugemata, ma ei tõsta kunagi neid teise kausta, noh neid, mis tõesti meid puudavad. Mõne kruiisiasja võin tõsta ka. Isegi sealt lasen pilgu diagonaalis üle ikkagi, et noh. Mitte et ma tõstan ta ta minema ja siis et hakkan tuustima, otsima, kui mul kunagi vaja läheb. Sest natuke ikka jääb midagi meelde

I: Mhm

O5: Või vähemalt vajalik asi jääb meelde. Et selle pärast mu ka võib-olla seisavad, et muidu mul ei ole ju meeles, kust ma tean. Ja siis ma lasen kohe üle või siis panen sinna otsingusse, näiteks, ma ei tea, noh, keegi maksab komisjoni, et panen selle lennukompanii, selle tähed eksju otsingusse, või noh nii. Või kui ma mood moodi ei leia, siis kasvõi panen sinna tootejuhi otsingusse. Et see peab tema kiri olema, et mul on ühest kohast otsida.

I: Mhm, sa otsid siis postkastist.

O5: Ja kui siis näiteks enam ei anna enam meile komisjoni, siis ühel hetkel ma lihtsalt tõstan selle ära lennukompanii kausta või viskan minema.

I: Aa, sul on kõik, mis võiks vähegi aktuaalne olla, postkastis silme ees?

O5: Just nimelt aktuaalne Hoiab meeles. Jah, ja see kaheksakümmend, üheksakümmend kirja või mõnikord üle saja kirja, kui ma vahepeal olen ära olnud või noh sihuke. Need ei tee seal üldse haiget. No täitsa, minu arust on jumala ok.

I: Ma ei oska selle peale isegi midagi öelda, see on .. ee ... siiani olnud (segab vahele)

O5: Mitte keegi ei tee nii (naerab)

I: Kõigil on nii erinevad lähenemised, et ...

O5: Mhm

I: Et kõrvalt vaadates ei saa ju aru. Ja märkmikest ..., ei tule, päevikutest ei tulnud see ka kuidagi välja, et inimestel on nii erineva süsteemid. Muidugi siinkohal määrab staaž vist, et selleks ajaks, noh, kõik kes päevikutes osalesid olid ikka päris pika staažiga ja neil on välja kujunenud viisid, kuidas nad tööd teevad.

O5: Jah, ja vaata vahepeal on ilmselt muutunud ka päris palju asju. Et ... et võib-olla tulevad uued, kes tulevad, juba korraldavadki oma asjad teistmoodi. Et eksole meil alguses ju mingit üldpostkasti ei olnud, et siis oli loogiline, et sa tõstsid kliendikausta, või noh kliendi kausta kliendi kirjad või nii edasi. Et nüüd ei oleks seda võib-olla vaja enam teha, aga lihtsalt see harjumus on sees ja kuna ta toimub, siis noh, siis las tema olla.

I: Põhimõtteliselt ei ole ka paljusid infokirju vaja, selle pärast, et need on, ka siseveeb on muutunud.

I: Sul on postkastis päris suur hulk kirju, sa ütlesid, et see sind ei häiri.

O5: Mhm

I: Aga kui sul tuleb päeva jooksul juurde tööd?

O5: Nii?

I: Siis mille järgi sa otsustad, kunas sa selle ette võtad?

O5: Enamasti ikkagi selle järgi, kuidas ta tuleb.

I: Et kõige pealt varasemad asjad ära ja siis uus asi vahele?

O5: Mina pean inimestest lugu. Kui tema varem saatis, siis tema peaks ka varem minult vastuse saama.

I: Ee, aga kui sissetulev töö on kiire?

O5: No siis ikka tuleb kiiremini .

I: Siis teed ta kiirelt ära ja siis lähed selle vana järjekorra juurde tagasi?

O5: Mhm, mhm.

I: Sul on poolik kaust, sul on teine poolik kaust.

O5: Mhm

I: Sul on ... emailid postkastis hästi palju asju.

O5: Mhm

I: Kas sa teed endale paberi peale ka mingisugust järjekorda, mille järgi sa otsustad, kuidas sa tööd teed?

O5: Ei tee.

I: Ei tee? Aga mis on kõige olulisem? Kui on kiire aeg ja sul on vaja otsustada millegi järgi ...

O5: Tegelikult kui ma mõtlema hakkan, siis mõnikord ma teen. Mõnikord kui mul on ... väga erinevatest kohtadest tulnud mingid küsimused. A la õemees helistas, küsis kindlustust. Ee poeg helistas, küsis sõbrale Austraalia lennupileteid. Siis Facebookis kirjutas sõbranna, et tahab, ma ei tea, mida iganes. Ja kui on väga erinevatest allikatest tulnud, siis vahel ma teen ka seda, et näiteks ütleme kui ma olen kodus ja keegi helistab mulle ja midagi tahab, siis ma kirjutan endale kirja.

I: Postkastis?

O5: Postkastis jah. Endale kirja ja põhimõtteliselt seal nad ongi. Lihtsalt subjektis on näiteks, et .. et ee sõbranna lennupiletid. Ja siis ma juba teen. Et kui ta ütles mulle ka kuupäevad või midagi täpsemalt, siis ma panen kiirelt selle ka kirja. Aga siis ma küll ... kui ma ei ole neid kirja pannud, või näiteks postkasti juurde sattunud kodus, siis sel juhul on mul küll see, et hommikul ma korra

istun mõtlen ja panen, noh, kasvõi märkmepaberil peale kirja, et mis asjad mul siis olid teha.

I: Aga järjekorda ei pane?

O5: Hmm, väga ei pane.

I: Aga kui sa iseendale need kirjad saadad. Sa saadad siis ilmsell töömaililt.

O5: Jaa, töömaililt töömailile.

I: Siis need kirjad on su kliendikirjade vahel, ajaliselt.

O5: Mhm

I: Kas need asjad on nagu võrdsel ... järjekorras või jätab sa need isiklike kanalite kaudu tulnud asjad hilisemaks.

O5: Nad on ikkagi suhteliselt võrdsel tasandil. Või olenevalt ka sellest, et sa ju tajud ära, kas sul tegelikult ka on see inimene, kas ta nagu vajab seda asja

I: Mhm.

O5: Või siis ta on sihuke natukene *shoppaja*, et noh lihtsalt uurib ja küsib. Et noh sellest ka vist natukene oleneb.

I: Nii et ikkagi sellest kliendist olenevalt?

O5: Ütleme, jah, jah. Et see, et poja sõber tahab lennata Austraaliasse, see ei ole tegelikult primaarsem ega ka nagu, noh, vähemtähtis kui teised asjad. Aga aga justnimelt see, et tal läheb ikkagi suht järjekorras või siis see teine variant, et kui ma noh, tegelikult näen, et sellega on aega, või see ka ju mõjub tegelikult, kui inimene juba päringut tehes näiteks ütleb mulle, et ... et jah, et saatke mulle ära, et ma enne küll nüüd arvutis ei ole kui pühapäeva õhtul, et siis ma vaatan. Siis on loogiline, et sa teed ikkagi ennem teiste klientide asjad ära, kes vaatavad juba ennem. Et ei ole ju noh, vahet. Kui ta niikuinii pühapäeva õhtul vaatab, ja näiteks ma olen pühapäeval kaheksast kaheksani tööl.

I: Jah, siis küll ei ole. Mulle tundub, et su tööpäev on, et sa suudad seda kõike jälgida pigem oma peas. Et mis erinevatest kanalitest sisse tuleb. Sa ei olegi niivõrd kinni selles, kuidas postkastis ajaliselt on tulnud.

O5: Tegelikult jah. (kahtlevalt) See on ka vist jälle, üks asi on töökogemus, teine asi on elukogemus või niimoodi.

I: Mhm.

O5: Et need kõik noh ikkagi ju annavad juurde, senikaua kuniks inimene seniilseks ei jää. Ja selle pärast ei pea muretsema.

I: Et töö hoiab mitte seniilseks minemast. Tüüpilisel tööpäeval, kuidas on lood mitte tööalaste lehtedega? Näiteks, kui ma nüüd õigesti mäletan, siis sinu päevikus oli *Facebook* ja olid, ee *Postimees*, *Delfi* sellised infolehed.

O5: *Delfi* ei ole. Ma ei usu, et *Delfi* oli. Aga *Postimees*, *Facebook* ... ja siis seal võib mul olla veel mingit ... no näiteks näiteks *Swedbank* või enda postkasti, no võib see võib ka olla. Või mingid sellised.

I: Jah, see oligi.

O5: Ja siis on mul veel *Mängukoobas* ka.

I: Jah, sinul oli *Mängukoobas* ka. Mis hetkel sa need lahti võtad? Kohe hommikul?

O5: *Facebooki* võtan kohe hommikul. Ja kusjuures ma pean ütlema, et mul vist ei möödu ohtegi päeva, kui mul ei ole ühtegi, nii-öelda reisieemalist või noh, nii-öelda kliendisuheteemalist asja *Facebookis*.

I: Aa

O5: Et noh tänagi näiteks. Mul sõbranna tahtis mingeid Mallorca pileteid siin tükk aeg tagasi, ja täna hommikul nüüd kirjutas uuesti, et ei, see ikka meile ei sobi ja aga mis üldse on sellel ajal pakkuda jne. et noh, ja siis juba suhtlesime Varna ja Bulgaaria teemadel edasi. Et mul on suht pidevalt ikkagi, no mitte päris iga päev ei ole. Aga üsna iga päev on jah on ikkagi see, et on ka *Facebooki* kaudu minul tulemas mingid asjad.

I: Kas sa hommikul vaatad *Facebooki* samamoodi üle nagu postkasti?

O5: Ee, ei.

I: Ei vaata?

O5: Ma vaatan üle selle, et noh, kas seal on neid punaseid numbriksi, et on uued teated või ei ole. No üldjuhul neid ei ole, sest telefoni tulevad ju ka. Aga samas ütleme ju näiteks, hakkan tööle tulema, keegi on mulle kirjutanud, mitte enne kella kaheksat. Külla aga ütleme ma tulen päeval tööle, et noh siis, noh siis ikkagi vaatad ära, et mis inimene kirjutas, on ta siis tööalane või ei ole tööalane. Vaatan ikka selle ära. Aga nagu seda, et ma nüüd ketraks ja vaataks, kes on milliseid toredaid kutsusid või kiisusin pannud, et seda päris ei ole. See on ikkagi, kui on aega.

I: Sealset kirjavahetust võtad kui postkastiga võrdset?

O5: Ee.

I: Arvestades, et sul on seal tööasju.

O5: Ei võta! Võrdselt ma ei saa küll öelda. Aga saadad sa iseendale kirja või palud sellel tuttaval siis saata siis endale kirja, et postkastis oleks. Ma saadan ikkagi iseendale postkasti. Ja või siis näiteks, et, et nad ütlen, et ma saadan sulle email peale pakkumise. Saada *Facebookis* kaudu teate.

I: Aga üldjuhul ikka postkasti kaudu?

O5: Üldjuhul ikka postkastis jah

I: Kas sul *Facebook* on päeva jooksul lahti. Sa mainisid, et sul on telefonis.

O5: Jah, ta on arvutis ka päev otsa lahti.

I: Käid kontrollimas, kas keegi kirjutab või sul ...?

O5: Ei, ega ta ju ülesse tuleb see. Ja peale selle telefonis, siis ma kuulen, et keegi kirjutab. Et aga, ta on jah seal taustaks lahti ja ja ta lihtsalt on seal.

I: Ja ta on sul lahti selle pärast, et sa tahad siis kättesaadav teisele olla või, mis sa sealt ootad?

O5: Ma ei oskagi öelda. Ta lihtsalt on seal.

I: Lihtsalt on seal.

O5: Lihtsalt on, selle pärast, et kui keegi mulle kirjutab, on see siis kasvõi, ma ei tea. Noh näiteks, poja pruut, kes kirjutab, et kuule, palun ütle, palju ma sulle võlgu olen. Et siis ma teeks kohe ülekande ära. Et noh, sihukesed, see on täiesti tööst väljaspoolne suhtlus, aga samas jah, ma saan talle vastata ära, et lennupileti eest 80 eurot ja muud ei midagi, onju.

I: Kas sellele asjale, mis sealt *Facebookist* tuleb, vastad kohe. Sest see on ilmselt lühike ajaliselt.

O5: Ee kui ta ei sega mu keskendumist, siis jah. Kui ma ei ole, noh konkreetselt, kui ma vaatan parasjagu mingit lennupakkumist, siis ma isegi ei vaata, mis mul tuli. Siis ma ikkagi pärast vaatan. Ma olen nagu nii-öelda asja liigendamiseks, et kui, kui ma olen ühe asja ära lõpetanud, noh siis vaatad, viskad pilgu üle, vaatad, et mis asi see oli, mis tuli.

I: See, et seda et ee ise kontrollimas käia, seda sul väga palju ei olegi.

O5: Ei, absoluutselt, üldse seda ei ole. Ma ütlen, alati tuleb ta ju eksju koos märguandega, et selles suhtes ma ei tunne, et ma peaks. Ja ja no need teised lehed, ütleme näiteks, minu postkast, seda ma aeg ajalt mõnikord, kui mul on vaja, ma ootan midagi.

I: Isiklikku postkasti?

O5: Jah.

O5: Et see ei ole mul niimoodi päeva jooksul lahti, vaid see on. Noh näiteks täna on ta mul mitmeid kordi lahti olnud, sest ma tegelen enda nende majutustega ja siis ma noh, ootan sinna, et kas nad üldse vastavad mu päringule või ei vasta. Noh, mingid sellised asjad. Aga muidu, see on nagu kinni. Ja *Postimees* on enamasti kui ei ole parasjagu tööd, siis vaatan põgusalt ja diagonaalis uudised üle. Või kui ... no näiteks sööma hakkad. Noh, siis teed ka selle postimehe pigem lahti. Mul on pigem postimees. Mitte Facebook siis.

I: Nii et sina oled ka see, kes sööb arvutilaua taga?

O5: Jah. Kus siin mujal nagu süüa on.

I: Päevikutest tuli välja, et inimesed teevad päeva jooksul pause, aga arvutist eemale minnakse haruharva. Sina kui suitsetaja olen üks vähene erand.

O5: Mhm

I: Aga üldjuhul

O5: Ma teadsin, et suitsetamine on kasulik! (naerab)

I: (naerab) Nii ja naa, ma tean küll, mis plussid seal on.

O5: Jah muidugi, silmad puhkavad ja värske õhk.

I: Kui sa ütlesid, et ma lähen kohe edasi. Aga üks küsimus on veel selle kohta, et sa näed kui sul *Facebookis* teade tuleb ja siis sa vaatad seda endale sobival ajal. Kui sul on midagi pooleli, et siis sa ei hakka seal vaatama?

O5: Jah.

I: Sul tulevad postkastis teated, kui uus kiri tuleb?

O5: Ei, ei tule.

I: Ei tule? Neid väikseid aknaid lahti ei tule.

O5: Aa, tuleb küll sinna nurka.

I: Kui sul uus kiri tuleb, kas sa võtad selle lahti ja vaatad, mis on tulnud? Kui sul on midagi poolel?

O5: Ei.

I: Ei? Et lõpetad asja ära, mis sul pooleli on, ja siis lähed vaatad?

O5: Jah, no väga haruharva, kui on mingi sihuke kiri, et ma mõtlen aaahhhh, nüüd see tuli. Siis

ma võib-olla küll vaatan sisse, et issand, mis ta nüüd saatis. Et noh, ikka on vaata mõni asi, mis nagu kohe väga väga väga huvitab, et mis siis nüüd oli.

I: Aga seda väikest teadet loed alati?

O5: Eee, ma näen, et ta tuleb. Ei loe alati. Või pool alateadlikult vist nagu näed, et kas tuli mingisugune tootejuhi mingi kruis või või oli see mingi päring või, noh sihuke. No tegelikult sa näed nagu silmanurgast ikkagi.

I: Kas on oluline või mitte.

O5: Justnimelt, kas on oluline või mitte. Või.

I: Kas on huvipakkuv või mitte?

O5: Mhm.

I: Väga huvitav. Kas on midagi sellist, mis teeb sinu jaoks tööpäeva meeldivaks?

O5: (pikk paus) Hmm. Muidugi on. Mulle tegelikult meeldib, kui on palju tööd.

I: Sulle meeldib, kui on palju tööd? Sulle meeldib, mis selle juures?

O5: Huvitav on. Eriti kui on keerulised lennukampaaniad, siis on nagu eriti huvitav.

I: Mis selle huvitavaks teeb.

O5: Noh, see otsimine ja see sihukene saad kokku ja selle jah ... ja tulebki hind välja ja

I: Müük ise ei ole oluline. Lihtsalt see, et saaks otsida.

O5: Noh, et müük on ka aina olulisem. Aga üldiselt on jah niimoodi, et siis kaob huvi ära, kui ma olen selle asjaga hakkama saanud. Ja siis ma ei viitsi enam arvet teha, ja, ja kliendile dokumente saata jne. noh senikaua on palju põnevam. (naerab)

I: (naerab). Aga kui tihti seda juhtub, et on selline mõnusalt palju tööd?

O5: No tegelikult päris tihti. Et selliseid uimaseid päevi ka, näiteks täna on mul ka selline suhteliselt uimane päev ka olnud. Et tihtipeale see on oma valik kao, eksju. Sest tegelikult kui sa ikkagi, no näiteks olin hommikul kaheksast tööl, ma oleks võinud nii mõnegi päringu sealt võtta. Aga kuna mul oli mingi majutuspakkumine teha, mis tundus mulle üsna mahukas, siis ma ei julgenud hakata sealt näppima. Ja peale selle, peale eilset päeva ma mõtlesin, et kui nüüd hakkab siis tulema. Tegelikult mul ei tulnudki neid üldse mitte väga palju. Ja noh, mingisugune kella poole nelja paiku ma jõudsin ju selleni, et võiksin peaaegu roheliseks ju panna. Aga ma lihtsalt selle pärast ei teinud seda, et ma olen homme ka tööl ja siis mul on neli vaba päeva. Et noh.



I: Jagasid koormust?

O5: Jah.

I: Nii, et tegelikult, kui ma nüüd õigesti aru saan, siis sa saaksid teha küll, et su tööpäevad oleksid meeldivamad.

O5: Jaa, aga mitte ka alati. Sest ju alati, siin jaanuari alguses kunagi oli ikka päris surnud seis. Et võta või juturaamat kaasa.

I: Sama oli ka oktoobri lõpus, kui te päevikut täitsite.

O5: No vot oli jah täitsa selline, et ei oskagi nagu midagi peale hakata. Sest see on tore, kui on mingisugune neli-viis päringut ütleme ees ootama, millega on ka vaja tegeleda. Aga mitte rohkem. Kui neid juba läheb sinna seitse-kaheksa tükki ja kui siis osad nendest on selline, et võta üks ja viska teist, siis sel juhul juba tunnen, et nagu ärritud ja sihuke ...

I: Ütle nüüd mulle, mis on see võta üks ja viska teis - mis sa siin silmas pead.

O5: A la tahan kahe täрни hinnaga viite täрни ja siis, ma tean küll seal oli kampaania juures kirjas, et 18.mai - 23.juuni, aga ma tahaks seda sama pakkumist ikkagi augustisse saada. Ja nii edasi.

I: Aga sa saad ju põhimõtteliselt otsida?

O5: Ei noh, loomulikult saan otsida, aga kampaaniahinda ta ei saa.

I: Et sa juba ette tead, et sa ei suuda seda soovi pakkuda?

O5: Muidugi, samas, noh ikkagi üritad siis nagu võimalikult võimalikult hea alternatiivi leida siiski. Aga see on jah kuidagi, mingid sellised *shoppajad* juba ette teada, et noh, tegelikult ei osta. Sa ju tunnend seda tegelikult, kui on tühi töö. Vot jah sellised asjad, eriti veel kui on palju tegemist ja sealjuures on siis on palju, noh palju tühja töö tegemist, et noh, see ärritab kõiki, ma arvan. Siin ma ei ole küll erand.

I: Jaa, see on vist siiani kõik inimesed välja toonud. Ee kas on midagi sellist konkreetset, mis teeb ühe tööpäeva ebameeldivaks?

O5: Kui ümberringi liiga palju vingumist kuuled, see on nagu kõige.

I: Ümberringi?

O5: Jah

I: Et see tähendab, et siis kollektiiv. Kas sa pead siinkohal silmas ka mingit tööalast või lihtsalt?

O5: Ma pean silmas justnimelt ainult tööalast. Sellised asjad on kõige vastikumad.

I: Mitte töö ise, mitte mingi umbes postkast või.

O5: Ei, ma armastan seda tööd.

I: Nii vahva.

O5: Päris ausalt ja siiralt, ma olen peaaegu kaheksa aastat töötanud ja ma endiselt täiesti naudin. Ma isegi naudin ausalt öelda raskeid kliente, kellega siis vägikaigast vead ja siis hakkama saad, et ta lõpuks enam ei ole selline märatsev hull telefoni otsas, vaid täitsa nagu vagur juba, või sihuke.

I: Mulle tundub, et sa töötad õige koha peal.

O5: Jah.

I: Seda on väga hea kuulda.

O5: Mõnikord on see ka, et kui keegi helistab näiteks, no ütleme oma tuttavatest ja küsib nõu. No siin mul kursusekaaslane otsin lennupiletid mu käest ja majutused ka. Ja siis noh, näiteks ta käis kohvrit ostmas ja siis ta helistas mulle, ma sõitsin koju parasjagu. Ja et, kuule, kas sa oskad äki öelda, et kuidas need kohvri mõõdud ja kuidas sellega on, et mis ma siit valima pean, et kas ta ikka mahub ja kas ta ikka saab. See on tegelikult ikka nii kaif, et sa oskad selle noh, ilma, et sa pead kuskilt vaatama. Oskadki talle öelda, et jaa, selle võid julgelt võtta. Ja see sobib küll jah. Ja muidugi siis see positiivne tagasiside ka, et issand kui hea, et sina mul oled, ma ei tea, mis ma üldse teeks ilma. Noh selline.

I: Pai

O5: Kõik me tahame pai saada jah.

I: Muidugi. Meil on üle poole intervjuust juba läbi.

O5: Väga vahva.

I: Sa oled väga ägedaid asju välja toonud. Enne kui ma edasi lähen ma tahaks, et sa nimetaksid paar asja, mis sinu jaoks kokkuvõttes ütle tüüpilist tööpäeva kirjeldavad. Ütleme kolm asja, mis on tüüpilisele tööpäevale omased.

O5: Mm, ma ei oska öelda sulle. No, telefoni vastuvõtmine, mailidele vastamine, sa mõtled nii üldiselt või?

I: No ma mõtlen, et kui võtta kogu see asi kokku, millest me rääkisime onju. Et õigemini, millest sina rääkisid, kuidas sa päeva alustad, kuidas sa lõpetad, kuidas sa tööd järjestad. Et võib-olla ühe lausega või mõttega kokku võtta see tüüpilise tööpäeva osa.

O5: Tulen hommikul tööle, vaatan üle, mis mul teha vaja on, siis tegelen päev otsa sellega ja lõpuks võtan otsad kokku, vaatan, et midagi tegemata ei jää.

I: Midagi tegemata ei jää?

O5: Nii nagu hea essee, millel on sissejuhatus, keskpaik ja lõpp.

I: See on väga äge idee. Väga hea. (naerab). Mul on hea meel, et ma neid intervjuusid teen. Ma lähen nüüd edasi, vahetan natukene teemat.

O5: Läheme karmiks. (naerab)

I: Ei lähe üldse karmiks, ei ei. (naerab). Oled sa kuulnud sellisest asjast nagu *multitaskingimine*.

O5: Sõna olen kuulnud, aga ...

I: Aga rööprähklemine?

O5: Mingi loogika järgi suudaks võib-olla ka mõelda, aga ka ... tegelikult ... ütle sina.

I: Ma hea meelega ei ütleks, sest inimeste lähenemised on olnud väga erinevad. Ja mind huvitab just see, et mida inimesed ise selle all silmas peavad. Valesid vastuseid siin ei ole. Ma tahaks lihtsalt teada, mis sinu jaoks *multitaskingimine* on.

O5: (pikk paus)

I: Või rööprähklemine

O: No mina ütleks, et ee, mitme asjaga korraga tegelemine ja tõepoolest noh, selles mõttes, noh, päris korraga sa mitme asjaga tegeleda ei saa, eksole. Aga et, justnimelt see valikut tegemine, et mis nüüd enne, mis pärast ja tegelikult, kui sul on palju ülesandeid korraga ja sa üritad neid kuidagi kõiki ära teha, teatud aja jooksul. Ükskõik, mis järjekorras või kas üks-kaks-kolm või kordamööda või ühekorraga või.

I: Aga kui sa tooksid mulle nüüd ühe näite?

O5: (teeb nägusid)

I: Sa juba enam vähem juba tõid

O5: No jah, no näiteks lennupiletid on müüdud, teen Bali majutuspakkumist. Võtab jube palju aega selle pärast, et hästi palju on vaja seal läbi tuhnida ja otsida. Mul tuleb sisse päring Stockholmi lennupiletite kohta. Teen vahepeal selle ära, siis teen lähen teen edasi, siis helistab keegi ja küsib kohe telefoni teel mingit asja. Tegelen sellega ära ja siis teen jälle edasi. No mingi sihuke.

I: See on muidugi näitlik, sest see situatsioon on sul ... aga miks sa just Stockholmi lennupiletid

vahele võtsid?

O5: Selle pärast, et see oli põgus kõrvale hüpe, mis ei võta mult palju aega, ja ma sain pärast jällegi keskenduda ühele asjale. Et äkki ma siis ikkagi ei ole nii tugev mitme asjaga korraga tegelemises. (naerab) ma teen vahepeale selle ära, mis ei võta mul... jällegi, noh see, et ... seal tekib nüüd see kvaliteedi ja kvantiteedi küsimus vist natukene. Et võimalikult palju rahulolevaid kliente, selle pärast, et noh, et see ei võta minult aega, tema saab kiiresti vastuse, on mul jälle üks rahulolev klient juures eksju. Ja siis naakuinii see inimene teab, et pikalt ootama... noh, see kellele ma nüüd teen siis seda põhjalikku Bali majutuse pakkumist.

I: Mhm.

O5: Et ja ta ongi valmis ootama. Siis ma ikkagi tegelen jah, nende ... kiirete igast mõttes, et kas siis mida on kiiresti vaja või siis see, mis läheb kiiresti. Nende asjadega ära vahepeal.

I: Aga selle situatsiooni puhul, kas sa lükkad seda Bali asja edasi selle pärast, et sulle ei meeldi seda teha? Või sa lükkad selle pärast edasi, et sa saad vahepeal kellelegi teisele kiirelt, nagu rõõmu kiiremini tuua? Et kas see on pigem positiivse emotsiooni pärast või nagu negatiivse emotsiooni pärast?

O5: Ma ei oskagi öelda. Ma jääks siinjuures vist peaaegu, et neutraalseks. Sest, et noh iga asi, mis on vaja teha, on vaja niikuinii ära teha ju. Aga ma tõesti ei oska sellele küsimusele vastata.

I: Teoorias on nii, et inimesed kipuvad edasi lükkama ülesandeid, mis tunduvad neile nagu rutiinsed

O5: Mhm.

I: Ja tüütud. Või ee või nad arvavad, et nad ei saa sellega mingil põhjusel hakkama.

O5: Mhm.

I: Või noh, jah see ei meeldi neile lihtsalt. Noh põhimõtteliselt see ebameeldiv ja tüütu, või rutiine käivad suhteliselt sama alla, aga mitte alati. Rutiine ei pruugi olla ebameeldiv. Kas üks neist kolmest variantidest võiks sulle sobida?

O5: Ma ütlen, et jah, et natuke võib see küündimatuse asi isegi ka olla. Sest, et noh, kuna ma ei ole näiteks, noh, noh, näiteks. Toome jälle selle Bali onju. Ma ei ole seal käinud, ma tegelikult ei tea seda, neid olusid ja keskkonda. Ja see on minu jaoks natukene keeruline. Siis ... siis jah, võib-olla, võib küll olla, selle pärast et.

I: Mitte selle pärast, et see kuidagi tüütu oleks? Ma saan aru, et süsteeme on palju korraga lahti.

O5: Tähendab, ma selles mõttes edasilükkaja ei ole. Noh, ma ju tean, et ma pean ta naakuinii ära tegema. Et noh, seal ei ole nagu selles mõttes vahet, et millal ma täpselt selle teen.

I: Mhm.

O5: Aga... ei ma ikka, ma pigem jääks selle juurde, et see on ikkagi pigem nagu positiivse poole pealt. Et ma ei võta palju võta palju ära sellelt kliendilt, kes saab natukene hiljem enda selle suure pakkumise. Aga samas ma saan anda, noh, võib olla mitmele kliendile seal vahepeal mingisuguse nagu ... teise võimaluse või või asja.

I: Mulle tundub, et sinu tööpäeva kirjeldab, mitte tööpäeva vaid töö tegemist kirjeldab kõige paremini sõna tasakaal.

O5: Võib küll olla jah.

I: Sul on kõik kliendid niimoodi ühe pulga peal, et kõik saaksid võrdselt et, mitte see, et see kes on mahukam, see saab ennem või rohkem või, et kellel on väike, see saab põgusalt.

O5: Ee, jah.

I: Kui nüüd töö kohta küsida, mis sa arvad kui palju sinu töö nõuab *multitaskimist*?

O5: (pikk paus) No suhteliselt palju siiski, ma ütleks. Üldse see on hästi suhteline.

I: Miks sa nii arvad? Sul kindlasti on peas juba mingi situatsioon või mingid mõtted ...

O5: No tähendab, ma mõtlen, kui ma nüüd sellest *multitaskimise* mõistest õigesti aru sain, ja ilmselt ma vist ikkagi enam-vähem ma ikkagi sain onju. Siis no, kasvõi juba see, et ütleme, et mingid reisikohad, sa pead vahepeal neile maile saatma, küsima midagi, sa pead siit-sealt noh, mingeid ma ei tea rongiosakonna päring, mis iganes. Sa ei jää ju tegelikult passima ja ootama sinna arvuti äärde, et kunas sulle siis vastatakse. Et loogiline, et sa tegeled samal ajal mingite teiste asjadega ka.

I: Et siis ootamise ajal?

O No, ootamise ajal. Et tegelikult sul on see asi pooleli, aga sa tegeled teisega ka. Ja tegelikult isegi kolmanda ja neljandaga. Ja siis heliseb telefon ja siis tegeled sa veel viiendaga ka vahepeale natuke. No vähemalt paned ta soovid kirja onju. Et noh, selles mõttes on nagu suhteliselt kogu aeg. Kui on vaikne aeg, siis ei pruugi olla, aga muidu kogu aeg.

I: Aga on sul mingeid selliseid situatsioone, kus sa tead, et sa peaaegu alati, või alati, teed mitu asja korraga? Näiteks, eelmised inimesed on mulle välja toonud teatud tüüpi kõned, mil nad kipuvad muid asju kõrvale tegema.

O5: Jah, ka minul on seda ka. Mul ei ole tegelikult palju. Mul on mingisugused ütleme, õhtusel ajal, a la keegi tahab, et ma kellelegi suunan, noh, mingid sellised kõned. Mis ei ole sisulised. Siis ma võin muretult näiteks mängukoopas oma mängu edasi mängida samal ajal kui ma siis ütlen sellele kliendile, et jah, ta on homme tööl. Või et, näiteks, et selle lennuga ei ole teil pagasit hinna sees ja. Niimoodi, selliste nagu, noh sihukeste väga kergete ülesannete puhul võib julgelt juhtuda. Ja samas, see võib ka seda olla, et ma näiteks samal ajal kirjutan teisele kliendile maili. Üldiselt ei tule seehästi välja, ta jääb ikkagi selles mõttes soiku, et ma ei saa seda tegelikult teha. Ma võin veel samal ajal, võib-olla, ütleme, no klient juba otsast küsib midagi ja mul [lennubroneerimisprogrammis – J.S] teise kliendi jaoks mingi näit ees, siis ma võin selle no *copy-paste*ga võtta ja tõsta ta nagu siis läbi süsteemi postkasti ära, et ta mul seal oleks olemas. Ja noh, lõppkokkuvõttes enamasti ma siis ikkagi lähen pärast kontrollin üle, sest mul jäi kindlasti vaatama need tühistamistingimused ja päris kindel ma ei ole ka, et kas see hind ikka õigesti meelde jäi. Et ma selles mõttes ei ole väga sihuke, mitme asja korraga tegija.

I: Mul on kohe mitu küsimust, mida ma selle asja kohta küsida taha. Esiteks on see, et ütleme, et sa tegid lennupakkumist, tuleb kõne. Ja sa oled sunnitud selle lennupakkumise pooleli jätma.

O5: Mhm.

I: Ja kõne lõppeb. Kas sa siis lähed selle asja juurde tagasi, mis sul pooleli oli? Või siis vaatad üle ja otsustad uuesti, mida sa nüüd tegema hakkad?

O5: Täheandab, ma lähen tagasi selle asja juurde, mis ma tegin. Kui nüüd ei ole ülipõlevataval kiire see asi, mis tuli telefoni teel just hetk tagasi.

I: Aga ütleme, kui ei ole.

O5: Siis ma lähen tagasi selle juurde, mis mul pooleli oli.

I: Aga isegi, kui see mis tuli, on lihtne. Kiire, nagu sa enne töid Stockholmi näite.

O5: Hmm, ikkagi lähen tagasi selle asja juurde, mis mul pooleli oli. Muidugi, seal ka jälle oleneb. Kui ma olen näiteks just äsja selle üldse esimese käskluse [lennubroneerimisprogrammi – J.S] pannud ja alustanud otsimist, siis ma ei pruugi. Siis ma võib-olla võtan ka, võib-olla ette, et ma telefonikõne ajal otsisin sellele inimesele midagi ja mul on see näit ees, eksju.

I: Mhm.

O5: Mul on ainult nimi sisse panna ja see bronn ära teha näiteks. No siis ma kindlasti. Jälle tasakaal.

I: Tasakaal. Teine asi, mis ma tahtsin küsida oli ... sa sa tõid näite sellest, kuidas sul tuleb kõne sisse, siis sa näiteks samal ajal kirjutad kas kirja edasi või mängid oma mängukoopas edasi.

O5: Mängida võib edasi, eksju, aga tegelikult kirja kirjutamisega on see, et ma kohe kindlasti ei saada ära kirju. Selle pärast, et siis ma ikkagi vaatan üle. Sest mulle ei meeldi, kui on mul kirjal, kirjavead sees või kui seal on mingi ebaloogiline lause. Või jääb miski panemata, siis ma ikka nagu vaatan üle, et sai korralikult. Pärast seda kõnet.

I: Aga miks mängida võib?

O5: No see ei nõua ju mingit tähelepanu. (naerab)

I: Aga kui nüüd ... kui tihti sul on sihukesi olukordi, kus sa teed mitut asja korraga, aga mitte kõne ajal. Näiteks, et sul mingi süsteem otsib nii kaua, et sa sellel ajal teed juba midagi muud?

O5: Mhm.

I: Kui ta otsib?

O5: No ikka tuleb ette. No eriti [pakettreisi programmi – J.S] otsingud, mis võtavad teinekord kilomeeter aega.

I: Mis sa siis vahepeal teed?

O5: Ma võin sinna vahele näiteks vaadata, et mis kirjad vahepeal sisse tulid. Või noh, mingit sellist põgusat kerget asja.

I: Mhm

O5: Või siis näiteks, ütleme, mul telefoni teel on tulnud päring, ma olen ta siis süsteemis nüüd otsima pannud, ja siis ma võin sinna vahepeal näiteks alustada samale kliendile kirja ära ja, sinna juba noh, kirjutada, et tere ja tänan, pla pla pla, selle kolmanda asja eest. Ja et sellel kuupäeval näiteks ei olegi, aga saan pakkuda vot selleks selleks. No midagi sellist.

I: Pigem sellele ajal kui süsteem otsib, tegeled sama (segab vahele)

O5: Enamasti sama kliendiga jah. Või siis tõesti jah, kas talle mingi vahepeal sisse tulnud asjad, või mingid sellised. Et lihtsalt hästi põgusalt vaatad üle. Ja siis vaatad, ahah, nüüd on juba tulnud.

I: Et siis kontrolli mõistes. Aga seda, et sa samaaegselt mingit teist pakkumist teeksid, seda ei ole.

O5: Ei ole. Või siis, võib-olla tõesti, kui noh, jäigi selle kliendi pärast mul nüüd mingisugune, noh, mingisugune kiri lõpetamata või niimoodi, mingi üks lause jäi puudu. Et siis võib-olla võib küll jah.

I: Siis kirjutad selle ära?

O5: Mhm.

I: Mulle tundub, et sinu puhul võtaks ka kõige paremini kokku see, et sa töötad üks ülesanne korraga. Kui midagi vahele tuleb, siis selle paned ...

O5: Siis hindan üle.

I: Mhm.

O: Et, mis, mis järjekorras.

I: Sinu enda hinnangul, palju sa töökohal *multitaskid*?

O5: (pikk paus) Mmm, sa just ütlesid, et ma teen üks asi korraga.

I: Nii, et pigem mitte?

O5: Ee, pigem mitte. Pigem mitte.

I: Mis olukordades sa *Mängukoopa* lahti võtad?

O Ee, ütleme, ee muidugi mitte keset päeva onju. Aga noh, kas öövahetuses vahepeal, või siis I õhtuses, või siis nädalavahetusel. Ja ikkagi, noh siis, kui on sihukene igav ja tühi aeg.

I: Nagu et, vaba aja täitmiseks siis?

O5: Vaba aja täitmiseks, jah, aga vahel

I: Aga tööpuuduse täitmiseks?

O5: Jah, aga vahel ka, tegelikult, olgem ausad, kui on kõrini ja kopp ees. Siis võib ka olla, et ma võtan ja teen mingisuguse mängu vahele. Ja ja, siis lähen teen suitsu, tõmban kopsu värsket õhku täis ja võtan uue kohvitassi ja lähen ründan uuesti vastikut tööülesannet. (naerab)

I: Aga siis sa see on teadlik paus, sa tead, et sa lähed?

O5: No tegelikult küll jah, mhm.

I: Lähed sa sinna tuju tõstmise eesmärgil või vahelduse eesmärgil?

O5: Ma arvan, et vahelduse. Kuigi tegelikult mu silmadele pole see üldse hea ja nii edasi. Aga aga mulle meeldib. Ta kuidagi jah, sihukene vahelõõgustus. Või, noh keegi ei oska arvutist ära tulla eksju. Et arvutis pead sa naakuinii olema ööpäeva ringselt koguaeg, et noh, et siis nagu vahepeal teen midagi mõttetut.

I: Mõttetut. Ee noh, päevikut vaadates sul oligi seda *Mängukoobast* mitu korda. Aga samas oli nii



madala töökoormuse hetk, et ...

O5: Mhm.

I: Et siis päeviku põhjal oli väga raske öelda, kas see on nüüd teadlikult tehtud paus selleks, et kuidagi vaheldust tuua päevasse. Või või on sellepärast, et tööd ei ole.

O5: Sest noh, kui tööd on palju, siis ilmselgelt ei toimu mingit mängukoobast. Et noh, siis ei tule seda isegi pähe. Aga just see, kui on jah, selline uimerdan natuke nii ja natuke naa. Postkastis on ka kõik tehtud, [lennukompanii teaded – J.S] on ka kõik vaadatud. Et kõigega on justkui kõik nagu kõik tehtud. Mõnikord võib olla küll see, et näe, tegelt ma ju võiks selle kliendiga ühendust võtta. Aga ma siiski ei taha temaga täna ühendust võtta. Parem võtan mängu.

I: Aga siis see asi ei ole nagu pooleli?

O5: Ei, siis ta ilmselt ei ole. Jah, no midagi sellist.

I: Kuidas sulle tundub, kui sa *multitaskid*. Need harvad juhud, kui sa seda siis teed, kas siis läheb aeg kiiremini või aeglasemalt, või ei ole vahet?

O5: Ei ole tegelikult vahet.

I: Et ei ole vahet, kas *multitaskid* või või mitte.

O5: Minu meeles ei ole vahet, selle pärast, et kui ma ikkagi mingi asjaga tegelen, siis ma ju, noh, tegelen ja .... (pikk paus) Ma ei tea.

I: Aga mis sa arvad, kas sa teed ... kas sa *multitaskid* rohkem siis kui on kiire aeg või rahulik aeg?

O5: No ikka rohkem siis, kui on kiire aeg.

I: Siis, kui on kiire aeg.

O5: Sest siis on selleks, noh nagu reaalne vajadus, et ... kõike kiiresti on vaja ja nüüd.

I: Sama aja sees?

O5: Noh, siis võib jah tulla ka seda, et a la [arvestüsteemi – J.S] paned tõmbama mingisuguse selle ... ee [lennubroneerimisprogramm – J.S] bronni ja samal ajal juba eksju, enam-vähem, noh, ee teed juba järgmist pakkumist. Et noh, kui ta ikka ei tõmba ära, et siis paned jälle hetke pärast uuesti tõmbama ja, noh, selline. Siis võib küll juhtuda, et jääb, paneb nagu segamini kõike korraga.

I: Aga siis on kliendi ka segamini? Päringud ka segamini?

O5: Ee saa sa siin aru. Ei no ütleme, et ikkagi saab olla, saab kattuda ühe kliendiga lõpetamine ja teisega alustamine, aga päris niimoodi ei saa olla, et mul oleks nagu mingi noh nelja viie inimese

asjad korraga niimoodi tegelemises.

I: Otsid ühest süsteemist Bali majutust ja teisele teed Stockholmi lennupiletid. Ja kolmandas mängid siis veel Mängukoopas?

O5: Noh, ütleme nii.

I: See erinevus, et kiirel ajal *multitaskid* rohkem tuleneb siis ...?

O5: Vajadusest.

I: Et on vaja. Juba sellest, et kas mingid standardolukordi kus sa mitme asjaga korraga tegeled, natuke sai räägitud. Näiteks oli sul see kõne ja?

O5: No kõne ja ma ütlen, selle ajal võib olla küll, et et noh, samas see, ei pea see kindlasti olema, et panen *Mängukoopa* mängima. Teinekord võib olla ka näiteks, et samal ajal ikkagi noh, no ütleme teeks ka tööalast asja midagi. Noh a la panedki [pakettreisi programm – J.S]otsingut paika, parameetrid paika. Et noh, seda mis sul on *mailboks*is, kui kliendi kõne on nagu hoopis teisel teema, siis noh, siis see ei takista sind, no selles mõttes, et kuni ta. No mõne kliendiga on, ütlevad sulle kohe kuupäeva ja, ja mis neil vaja on ja mis nad tahavad ja nii edasi. Aga mõned tegelikult ju teevad enne sihukese mõnusa *small talki*, noh sellel ajal saad sa rahumeeli veel tegeleda teise asjaga jah. Või vähemasti noh panedki otsima ära ja siis räägid selle kliendiga lõpuni ja siis on sul on juba võtta see tulemus. Noh sihukene.

I: Aga kui tuleb sihukene kõne, kus on see niinimetatud *small talk* alguses?

O5: Mhm

I: Ja sul ei ole ühtegi asja pooleli. Aga noh, sa juba tead, kuhu see jutt läheb. Kas sul siis, võtad mingi muu asja kõrvale? Või keskendud kõnele?

O5: Ei, siis keskendun ikka kõnele, kui on nii.

I: Väga hea. Me oleme jõudnud juba peaaegu lõppu.

O5: Näed, me oleme nii tublid.

I: Me oleme nii tublid, mul on nii põnev olnud. Ee, paar küsimust veel, ja üks on see, et. Oled sa täheldanud selliseid olukordi, kus sa pendeldad mitme asja vahet? Või siis süsteemi vahel, mitme akna vahel?

O5: Jah.

I: Mis olukorrad need on?

O5: Meie töös ikka tuleb ette. Noh kasvõi võtame laevapiletite erinevad süsteemid. No sul ei olegi valikut, kui sul on vaja mitut asja vaadata. Või ... või ka näiteks ma ei tea, helistab mingi kolleeg ja palub samal ajal kui sa mingit asja teed, sul vaadata või tema [arvesüsteemi – J.S], vaadata kas on makse laekunud. Või siis minna pank ja vaadata. Ja kuidagi, noh, tegelikult, ega me üksjagu pendeldame ikka, arvestades kui palju lehekülgi me kasutame nagu päeva jooksul. Siis muud ei saa, kui klõpsida.

I: Et see on siis tööülesande tegemiseks vajalik?

O5: No tegelikult ju on.

I: Kuidas sellised olukorrad, ee kuidas sa ennast sellistes olukordades tunnet, kui on vaja käia niimoodi pendeldamas?

O5: Ei ole mul häda midagi. Mõnikord lihtsalt võiks süsteemis ka samal ajal olla. Ehk et, no näiteks, kui sa näiteks mingeid kuupäeva vahemike paned sisse, siis võiks seda vähe ühe süsteemi järgi käia. A noh, sinna ei ole ju midagi teha, et nad on nii erinevad. Ma ütlen, ma nii väga ootan seda hotellide[programmi – J.S], mida ma ei kujuta ette, kas tuleb või ei tule. Et oleks seal üheskoos kõik. Sest, ee, ma tean, et osad inimesed teevad niimoodi, et ta võtabki näiteks ühe süsteemi ja vaatabki sealt ja pakubki sealt. Minu südametunnistus ei luba, sest aga äkki on teises kohas odavam sama asi. Ja seega ma peangi, noh põhimõtteliselt vähemalt kolm sihukest süsteemi eksju paralleelselt vaatama üle.

I: Mhm.

O5: Sest, et lihtsalt mu südametunnistus ei luba.

I: Et kui süsteemid võimaldavad, siis sa tahad kõik üle kontrollida?

O5: Ma tahan ikkagi teada, et ma pakkusin kliendile ikkagi soodsaima võimaluse. Noh konkreetse asja puhul.

I: Mhm

O5: Mitte see, et et ma võtan umbes. Ja noh, muidugi pakkumist tehes ma võin küll mõnikord vaadata ära, et selles süsteemis on nigu kõige rohkem ja võtta näiteks teha pakkumine selle põhjal. Aga kui ma siis päriselt broneerima hakkan, siis ma vaatan ikkagi teised süsteemid üle. Või kasvõi selle ühe hotelli vaatan, mis ta siis välja valis.

I: Aga kui palju sul juhtub sihuke si olukordi, kus sa pendeldad ee postkasti, mingi süsteemi, mingi teise süsteemi, sotsiaalmeedia vahel? Et sa juskui ei tee päriselt midagi, vaid sa lihtalt pendeldad?

O5: Ei pendelda.

I: Ei ole sihukesti olukordi olnud?

O5: Tegelikult ei ole ju. Või noh, ütleme, postkasti. No kui ma näen eksju, et sinna nurka tuleb see teade, et postkasti tuli midagi ja ma olen parasjagu, ma ei tea, olgu siis, ma ei tea, noh *Facebookis* näiteks. Kus ma eksju ei tee ju midagi olulist ja tähtsat. Siis noh, siis loogiline, et ma võtan selle postkasti lahti ja vaatan ja noh siis selgub, et seal oli ka mingi täielik jama. Noh, siss ma lähen üldse tagasi *Facebooki*. Noh näiteks, see on ju ka seesama pendeldamine. (pikk paus, sirutab) nagu tööalaselt tegelikult on ju ka pidev pendeldamine, selle pärast, et kui ma teen kliendile pakkumist, siis mõnikord on mingid hetked, kui ma lausa kirjutan endale välja noh näiteks paberi peale, et noh, 12.-27.aug, kaks täiskasvanut pluss üks, Barcelona. Noh, midagi taolist onju. Et siis ta on mul ees niimoodi paberi peale. Aga enamasti ma ei pane seda paberi peale, vaid siis ongi mul see, et ma vahepeal lähen [lennubroneerimisprogramm – J.S] , panen mingid kuupäevad, asjad sisse. Siis läheb meelest ära, mitu neid oli. Noh jälle võtad postkasti lahti, vaatad üle, palju siis oli või kuidas siis oli, või et mida nad täpselt tahtsid. Noh mingid sellist, nagu töö käigus ka tegelikult ju

I: Aga seda, et sa kahte akent kõrvuti lahti hoiad?

O5: Hoian. Mul on vahepeal muud ka. Eriti kui on vaja klientide andmeid. No ütleme, näiteks kasvõi puhkusereisi bronni teen ja mul on vaja klientide nimed, sünniajad, noh, telefon, sellised asjad panna. Siis on mul pooleks tehtud ekraan. Ja tegelikult [lennubroneerimisprogramm – J.S] on mul enamasti alati poolik. Mul on tavaliselt siis niimoodi, et mul on nagu teine lehekülg on üle, üle ekraani. Ja see [lennubroneerimisprogramm – J.S] oma on nii-öelda peal. Ühe poole peal.

I: Mhm.

O5: Et siis on mul, noh tegelikult see info nagu suhteliselt ees. Ehk et mul käib *multitasking* ikkagi. Sa ju kannad infot ühest asjast teise, et sa tegelikult ei tegele kahe asjaga korraga.

I: Mhm.

O5: Või siis kordamööda.

I: Mhm.

O5: Sul on need aknad lahti selle jaoks, et sa teed ühte asja.

I: Sa enne juba mainisid seda, et sa oled mitu korda järjekordselt *Facebook* võib ju lahti olla, aga sa käid seal siis kui, kui see tööd ei sega?

O5: Mhm

I: Ee, et ilmselt sa selle sotsiaalmeedia ja töö vahel pendeldamist ka väga palju ei tee?

O5: Ei tee, sellega on tõesti täpselt see, et no, et jällegi, noh kui siis nagu konkreetselt kirjutab ja mõni päev olen ma väga populaarne. Mõni päev ei ole üldse mitte. Või siis, no muud juhul ma sinna väga nagu ei lähegi. No siis on tõesti see, et et ee mingil hetkel kui nagu sai jällegi kõik tehtud. Või siis on see, et sai mingi suur asi tehtud ja nüüd siis teeks väikse pausi. No siis ma võib-olla ka vaatan. Aga ma niimoodi, ütlen, ma niimoodi ei viitsi, kuidas ma olen näinud endal tuttavaid, kes vaatavadki ja kerivad ja siis *likevad* kõike. Ja ma arvan, et kõik peavad mind hästi ebaviisakas, sest ma ei laigi suurt midagi, sest ma lihtsalt ei viitsi vaadata. Kui see esimene asi, mis seal on jääb silma ja see nigu lahe on, siis võib juhtuda, et ma kerin veel mõne postituse jagu allapoole ja vaatan.

I: Nii et infovoogu kui seda sa üldse ei vaata?

O5: Mitte eriti, mitte eriti jah. Mul on ta pigem jah, on see. Noh mul on õde seal välismaal, siis temaga on meil nagu perevestluse ringi. Et vahepeal sinna tuleb, aga ausalt öeldes seal läheb ka vahepeal jutt nii kõvaks, et ma isegi selle pärast isegi ei viitsi hakata sinna minema. Et vahepeal kui ei ole vajadust, siis. Aga jah, kui on nagu, kui see ei sega mu tööd, kui ma tunnen, et ma tunnen, et selline hetk, siis mõned korrad päevad ma kindlasti nagu lahti võtan. Aga

I: Aga siis on ta sihuke preemia hetk?

O5: Noh, pigem jah. Mhm.

I: Väga äge, mulle tundub, et sa (segab vahele)

O5: Et ma olen ilus, tark ja osav! (naerab)

I: Ilus talk ja osav. (naerab) Et sa keskendud väga palju käesolevale ülesandele, seda et sa vahetaksid ülesannet, nagu käesolevat tööülesannet. Sul on midagi käsil, ent sa vahetaksid selle lihtsalt teise ülesande vastu, seda juhtub jah.

O5: Jah, pigem meeldib see, et ma keskendun ühele asjale, ma teen selle ära nii hästi kui ma vähegi oskan. Ma arvan siiamaani, et ma annan endast alati 100%. seda ei pruugi küll piisavalt olla, aga ikkagi ma annan endast kõik, mis ma saan anda. Ja ma otsingi kliendile parimat lahendust. Ma muideks tulin siia tööle, ja siis tuli ka mingi esse laadne asi või midagi sellist vaja kirjutada. Ja ma olen, olen siiamaani selle, mis ma seal kirjutasin, et ee et ma arvan, et ee ma mitte ei müü niivõrd teenust kui ma müün inimestele rõõmu ja rahulolu ja emotsiooni. Ja ma arvan siiamaani seda. Ja seda, et klient on pahane või õnnetu või tige. Siis ma olen ka pigem sellel seiskohal, et

tegelikult ta vajab abi ja ta tahab meilt abi saada. Ja noh, ja ei ole nagu põhjust turtsuda, isegi tema, isegi tagaselja. Et mõtle, kus loll, et küsis. Et tegelikult ta ei tea ja ta ei peagi teadma. Mina tulin siia tööle, ma ka ei teadnud, et oot, mis mõttes, järgmine aasta lähen lennukiga lendama, et pean tuhandeeurosed piletid nüüd ostma ära või. Et mitte kuskil ei ole ju nii. Et selles mõttes on kliendid isegi palju teadlikumad kui mina omal ajal olin, kui ma siia tulin. Aga jah, et eelkõige, mitte keegi. Mul ei ole nagu isiklikku nagu soovi sulle liiga teha või sulle halvasti öelda, üldjuhul nad ikkagi kas on ärritunud mingil põhjusel või ei ole ta saanud, mis ta tahtis. Või ei oska ta täpselt küsida, mida ta tahtis. Ja vajab natuke abi küsimuse formuleerimisel. Noh, mida iganes. Et, eee, minu meelest on meil hea töö.

I: Kas on olnud olukordi, kus sa oled tundnud end ... süütunnet ajakasutuse tõttu?

O5: On ikka. Ja noh, ikka on olnud. Meil on kõigil laisad hetked. No kasvõi näiteks nädalavahetusel on mingid nõmedad päringud, millega tegeleda ei viitsi. Lõppkokkuvõttes see on nii inimlik, et mida vähem sul teha on, seda laisemaks sa jääd. Ja kui siis mingi asi ikkagi tuleb, millega võiks järsku tegeleda, siis nagu enam ei viitsi.

I: Aga sa ütlesid enne, et sulle meeldivad need päevad, kus on tööd palju?

O5: Jaa, siis kui on tööd palju, siis on teistmoodi. Siis on palju. Aga kui on see, et sa oled juba viis tundi ära uimerdanud ja pole suurt midagi teinud. Siis juba ei taha ka. Siis juba ootad õhtut ja juba on kõrini ja tahaks ära saada. Aga jah, iseenesest mulle sellised tempokad päevad meeldivad. Et kui ei ole niimoodi, ei uputa üle, et sa nagu juba ärritud ja endast välja lähed selle peale, et noh, sa enam hallata ei suuda.

I: Mhm.

O5: Et mis sul seal on ja mida ei ole. Aga jah, et muidu sihukesed tihedad tööpäevad on lähedad. Siis tunned, et sind on vaja ikka veel. Sihukese, suhteliselt targana ka vist jah.

I: Aga sa ütlesid, et kontrolli tunne? Kas sellistel päevadel, kus on kiire, kontrollitundest puudu ei jää?

O5: Sa mõtled nagu, et ma suudaks kontrollida, mis mul on ja mis mul teha vaja on ja seda vä?

I: Jah.

O5: Tead sellega on niimoodi, et ... kuigivõrd ikka haldad. Siis lähedki närviliseks, kui enam ei suuda hallata. Aga kunagi ütles mulle kolleeg [osaleja 6 – J.S] selle kohta väga ilusti, veel meie vanas kontori. Kui ma olin nii hädas sellepärast, et mul oli vist mingi kaksikümmend asja postkastis ja ma ei teadnud, kust otsast alustada või midagi. Tema ütles, et võta alusta lihtsalt otsast pihta ja

võta üks asi korraga. Tee üks asi ära, siis on üks vähem juba. ja ja ma olen seda ... ma olen seda korranud endale mõnikord, kui asjad lähevad üle peal. Kui tunnen, et ma ei saa enam aru, mis on, kust tuleb, mida, misasja, et mille jaoks. Ma olen täitsa meenutanud seda, kuidas ma seda.. ta istus mul kõrval seal akna all. Ja kuidas ta seal mu kõrval istus ja nii rahulikult ütles, et seda. Et selles mõttes see oli tõeline pärl minu jaoks. Ja ilmselt kogu eluks.

I: Et hakka otsast peal.

O5: Et võta rahulikult ja hakka otsast peale. Ja võta esialgu ükshaaval kuni hakkab närvi saama.

I: Kuni hakkad närvi saama. (naerab) Tead, me tegelikult oleme jõudnud ringiga täitsa lõppu. Ja ... võib-olla ma küsingi veel viimasena seda, et kuidas sa meie jutuajamise ise kokku võtad? Tahad sa veel midagi lisada?

O5: Uskumatult lõbus oli. (naerab)

I: (naerab) Jah, seda ütlevad kõik, et nemad ei räägi mulle midagi ja siis räägivad

O5: Ei, mina ei ole seda mõelnudki, et ma sulle midagi ei räägi. Ma lihtsalt mõtlesin, et mida mul niiväga rääkida on, mida ma oskan rääkida. Aga kuidas ma kokku võtan, et ... taaskord, meil on ikka väga hea töö. Ja endast oleneb ka ikkagi päris palju. Noh just see, et ma ei arva, et ma midagi valesti teen, või vales ma ei tea järjekorras või valesti hindand nagu või. Et see ... see on nagu natuke mulle endale meeldetuletus, et kuidas ma neid asju teen. Ja võib olla isegi mõne asja kohapealt võiks mõelda, et äkki saaks kuidagi paremini.

I: Sa mõtled siis meie intervjuu on meeldetuletus või päevikud?

O5: Ei ma mõtlen kasvõi see, et ma unustasin su intervjuu kaks korda ära onju. Et noh, selline, et et ... ajajuhtimist võiks nagu olla rohkem. Mul endal. Ma mõtlen. Et ja võib-olla, jah, siit nüüd lähtudes, eksju tuleb rohkem mmm no alati peaks rohkem tegema tööd jah ja kõike.

I: Miks peaks alati rohkem tööd tegema?

O5: Peaks ju, lisapalk. Vahepeal tekib nii kadedus, kuidas kolleegid lahmivad tööd teha, et see on täiesti ... aa ma siiski arvan, et kõik on väga hästi. Ja sinuga see jutuajamine kinnitas veelkord, et tegelikult ongi väga hästi. Et, ma ei pruugi teha kõike samamoodi kui teised, aga ma ei tee ka ei valemmini ega õigemini. Vaid ma teen oma moodi, ilmselgelt minule niimood sobib.

I: Ja, et sind rahustada (naerab) siis siiani ei ole üksi inimene samamoodi töötanud, aha kõik on lõppkokkuvõttes oma töömeetoidega rahul. Kõige olulisem ongi ilmselt töö tegemise oskus, et oleksid töötamise strateegiad. Kui on õpistrateegiad, siis peavad olema ka töötamise strateegiad.

O5: No absoluutselt jah. Sest et ei saaks tekkida neid olukordi, kus tõepoolest sa ise teed kliendile mingi asja valesti. Ja, et ei saaks tekkida ka olukordi, kus näiteks, oh üllatust, klient ütleb, et ta kolm nädalat tagasi saatis päringu ja pole mingit vastust saanud. Ja siis tuleb välja, et see on mingile kuskilt kolleegile suunatud ja samal päeval pausile pandud ja nii ongi. Et mingeid sellisid, et jah, tee kuidas sa teed, aga sa pead suutma hallata seda, mis sul on ja mis on su kohustused.

I: Soovid veel midagi lisada?

O5: Ei soovi.

I: Ei soovi.

O5: Ma soovin sulle head töö kokku panemist.

I: Aitäh, mina tahan sinult ühte asja veel. Ja see on see, et sul on nüüd võimalus, kui sa tahad loobuda. Ma küsin, kas ma võin meie intervjuud jätkuvalt kasutada.

O5: Jah, võid küll.

I: Aitäh!



## **Lisa 7. Intervjuu Osaleja 6**

Intervjuu toimus kohvikus, osaleja vabal päeval. 12.aprilli, algusega kell 12:12. Kestvus 35 minutit.

O6: intervjuueeritav, osaleja 6

I: intervjueriija

I: Kõige pealt suur aitäh sulle! Esiteks täpsustan paar asja - intervjuu võtab umbes tunnike ja andmed on kõik üldistatud ja anonüümsel kujul. Esimese asjana ma tahan sult küsida, et kas ma võin meie intervjuud oma bakalaureusetöös kasutada?

O6: Jaa.

I: Aitäh!

I: Nüüd läheme edasi. Ja esimene asi, mille kohta ma küsida tahan on päevik. See päeviku täitmine, mis sa sügisel tegid.

O6: Mhm.

I: Mis muljed sul selle täitmisel tekkisid?

O6: Mmm, ausalt öeldes ei mäleta enam eriti, see oli nii ammu juba (naerab)

I: See oli ammu jah.

O6: Ega ta väga ei seganud, et alguses oli natukene harjumatu, aga teisel päeval juba oli lihtsam.

I: Viimasel päeval oli siis juba veel lihtsam?

O6: Vist küll jah, ei mäleta enam. (naerab)

I: Kuigi sa ei mäleta enam. Kui sa tagantjärele mõtled, kas sul oli mingeid hetki, kus ta tuli kasuks? Või tundsid sa üldiselt, et ta tuli kasuks?

O6: Nkn.

I: Aga kahjuks?

O6: Ei.

I: Nojah, sul on nii pikk aeg möödas, et ...

O6: Mhm.

I: tõepoolest on pikk aeg möödas.

I: Mis sa arvad, kui ma oleksin kasutanud andmete kogumisel *äppi*. Mis oleks taustal andmeid kogunud, ilma et sina oleks pidanud paberi peale linnukesi märkima. Kas *äpi* kasutamisel oleks ma saanud teistsuguseid andmeid?

O6: Mis see tähendab täpsemalt?

I: Näiteks teised on välja toonud, et nad on... klõpsivad ... klõpsivad süsteemide vahel palju rohkem, aga nad ei viitsinud neid ülesse kirjutada.

O6: Ei, ma kirjutasin kõik ülesse.

I: Väga hea. Sinu päeviku andmeid vaadates tundus mulle ka, et pilt on päris hästi selge. Nii, et...

O6: Mmm

I: Tundus, et sa tegid hästi palju tööd nendel päevadel, kuigi oli rahulik aeg. Kas midagi muutus ka peale seda kui päeviku täitmine oli?

O6: Nkn.

I: Nkn, ei muutunud?

I: Ei muutunud. (naerab)

I: selge. Ma igaks juhuks panen selle diktofoni sulle lähemale.

I: Esimene blokk on tehtud. Nüüd tuleb see kõige huvitavam osa. Ma tahan, et sa kirjeldaksid mulle oma tüüpilist tööpäeva.

O6: (vaikib)

I: Kuidas sa päeva alustad, kui sa tööle tuled?

O6: Hmm, kõigepealt vaatan postkasti, et kas on uusi kirju.

I: Nii.

O6: Siis, siis ma võtan kõik programmid lahti. Tavaliselt on nad juba lahti, sest ma jätan arvuti lahti.

I: Mis sa lahti võtad?

O6: [Arvesüsteemi – J.S], siis on see [siseveebi leht – J.S] , siis on [osakonna postkast – J.S], siis on [asutuse üldpostast – J.S] , enda postkast, [lennubroneerimisprogramm – J.S]

I: Okey, aga mingeid teisi süsteeme ja asju sa lahti ei võta?

O6: Nkn, nkn, muidu on liiga palju asju, hakkab segama.

I: Aga mingisugused Facebookid või muud sellised lehed, Postimehe?

O6: Ei, kui ma käin seal, siis ma võtan ta korra lahti ainult.

I: Ok

I: Sul on poolik kaust ka?

O6: Jah.

I: Paberkaust?

O6: Jah, on.

I: Mis hetkel sa seda vaatad?

O6: Kohe kui tööle tulen. (naerab)

I: Enne postkasti?

O6: Hmm, ma arvan küll jah.

I: Ok, et see, mis sa ... aga mis sul poolikus kaustas on? Mis asjad sa sinna paned?

O6: Mul on seal kuupäeva järgi, et mis kuupäeval tegeleda tuleb?

I: Näiteks siis... mis sa tegema pead?

O6: Näiteks, mingi makse laekumine, maksete kontrollimine, siis lennuaja kontrollid, puhkusereisid on.

I: Ma mõtlen, et need on siis sihukesed, mitte kiired asjad? Mitte nagu kella peale või ...?

O6: Oleneb, täpselt nagu see üldine postkast on samamoodi on mul kah.

I: Ok. Ja poolikus kaustas võib sul kiireid asju ka olla?

O6: Jaa, võib olla.

I: ok, Ja selle vaatad siis enne kui sa hakkad postkasti vaatama?

O6: Jah, aga üldiselt seal mul nii kiireid asju pole. Kui on mingi kiire asi, siis ma ikka jätan õhtusele vahetusele, või midagi.

I: Jätad teisele tegeleda?

O6: Jah, jah.

I: Ok, mille järgi sa otsustad, mida sa siis tegema hakkad? Sul on poolikus kasutas asjad, sul on

mailboksis asjad.

O6: Mul tavaliselt ei ole nii kiire, et peaks otsustama, kumb enne. (naerab)

I: Ei, aga ma mõtlen, ütleme kui sa tuled tööle, sul on postkastis kolm-neli kirja, mille järgi sa otsustad, mida sa vastama hakkad?

O6: See, mis kiirem on, selle teen ennem ära.

I: Ja kiirem on siis, siis et reis on lähedal või et on kiirem tegeleda?

O6: Hmm ... (pikk paus) Siis peaks mingi näide olema.

I: No teised on näiteks välja toonud, et nad järjestavad endale reisi alguskuupäeva järgi, otsustavad selle järgi. Mõni on lähtunud üldse sellest, mis kellaajal kiri sisse tulnud on. Ja vastavad selles järjekorras, et mida vanem kiri ja seda esimesena peaks talle siis vastama.

O6: Jah, üldiselt, jah esimene kriteerium on jah see, et mis on enne tulnud sisse. Aga samas, kui on enne tulnud sisse selline kiri, mis ei ole tegelikult üldse kiire ja hiljem on tulnud kiri, mis on kiire, et nagu, ma ei tea, kohe täna on vaja pileteid või ma ei tea. Nii kiire asi, et sa ilmselgelt saad aru, et sellega on vaja ennem tegeleda. Siis ma tegelen ikka sellega enne.

I: Saan ma õigesti aru, et sa loed kõik kirjad läbi ja siis otsustad

O6: Jah, jah.

I: Mhm, mitte nii, et hakkad otsast pihta?

O6: Jah, ja kui tuleb vahepeal mingi uus kiri sisse, siis ma ikka vaatan, mis seal on.

I: Kui sa midagi teed, ütleme sa kirjutad mingit pakkumist ...

O6: Mhm.

I: ... ja sul tuleb see väike teate aken, et sul on kiri tulnud ...

O6: Jah, see hakkab häirima mind.

I: ... sa lähed vaatad postkasti?

O6: Jah, ma lähen vaatan, sest muidu ta häirib mind.

I: Väga hea. Et olenemata sellest, et sa näed isegi, et sellega ei ole kiiret? Ikka lähed loed?

O6: Ma vaatan ikka järgi jah, mis see mul tuli.

I: Väga hea.

O6: Sest, kui see mind häirib, siis ma pean ära vaatama. (naerab)

I: See jääb häirima, sest sa ei tea, mis seal on?

O6: Jah. Jah, siis ma hakkan mõtlema, et äkki on mingi kiire asi.

I: Aa, jah. Nojah ...

O6: No ma ei näe vahepeal üldse, mis see sisu on, ma näen, et mingi kiri on tulnud. Aga ma ei näe, mis kiri.

I: Mmm, aga kui see väike teade tuleb ju sulle postkasti juurde, siis sa näed?

O6: Mhm, jah.

I: Aa kui sul on postkastis asjad, mis on mingid mahukamad asjad, mis võtavad rohkem aega teha ja mingid kiiremad asjad? Kuidas sa siis tegutsed?

O6: Kiiremad asjad enne ikka.

I: Need, mis vähem aega võtavad?

O6: Mhm.

I: Või need, mis lihtsalt ajaliselt kiiremad on?

O6: Mmm, no kui, kui ei ole mingi kiire asi seal suure pakkumise jaoks, siis ma teen need väiksemad asjad enne ära. Siis ma, siis on nagu ... emotsionaalselt on lihtsam (naerab), et on teised asjad tehtud ja ma saan rahulikult tegeleda selle suurema pakkumisega, mis võtab rohkem aega.

I: Aga kui sul tuleb väikseid asju veel sisse? Noh, vastad ära, klient kohe vastab kiirelt, jälle väike asi. Väike võrdub kiire.

O6: No üldiselt ma üritan ikka nagu ühe asjaga korraga ära tegeleda. Aga kui tuleb mingi kiire asi vahele, siis ma tegelen kiire asjaga.

I: Ok, nii et kui sa vastad need lühivastused kiirelt ära, need mis võtavad vähem aega.

O6: Mhm.

I: Siis hakkad selle mahukama asjaga tegelema ja kui siis tulevad jälle kiired asjad.

O6: Mhm.

I: Mitte kiired, nagu ajaliselt lühikesed vastused või sihukesed asjad vahele, siis sa seda suurt asja pooleli ei jäta?

O6: Üldiselt mitte jah.

I: Väga hea.

O6: Üks asi korraga.

I: Üks asi korraga, väga hea.

I: Kuidas sa järke hoiad? Et ... mul vist tundub, et sul on kohe nii, et sa võtad ühe asja käsile ja siis sa tegeled sellega ...

O6: Mhm.

I: ... aga kui mingi asi su postkasti teade tuleb, et mingi asi on võib-olla kiire.

O6: Mhm.

I: Kui sa teed kiire asja ära. Kui sa selle kiire asja ära lõpetad, kas sa otsustad, mida sa tegema hakkad?

O6: Mhm, siis ma jätkan sellega, mis mul pooleli oli.

I: Automaatselt lähed selle juurde.

O6: Jah, jah. Ja noh, telefonikõned on ka ju. Kui mingi kõne tuleb vahele, siis ma tegelen selle asjaga.

I: Aga kui telefonikõne ajal tuleb selline pisikene asi, et sa oled telefoni teel mingi asja ära vaadanud, siis klient palub selle siis mailile saata. See võtab sult ainult, ma ei tea, minuti.

O6: Mmm, kui ta tahab broneerida, siis ma teen broneeringu ära ja siis pärast vastan.

I: Aa?

O6: Samas, kui see, see mahukam pakkumine, mis mul käsil on, kui ma tean, et see võtab mul põhimõtteliselt terve päeva, et siis ma ikkagi saadan talle ära selle. Arve ja broneeringu kinnituse.

I: Väga äge, mulle tundub, et sa teedki ... sarnaselt isegi teisega tööd, et üks asi, mis käsil on, seda sa jätkad...

Jah

I: ... et kui teised asjad tulevad vahele, siis sa teed need ära, ja siis tuled tagasi selle eelmise asja juurde?

O6: Mhm, jah.

Kuidas sinu jaoks tööpäev lõppeb? Lõppeb ta siis, kui asjad on tehtud ... postkast on tühi või ... kui kell kukub?

O6: Siis kui asjad on tehtud.

I: On sul vahet ka, kas postkastis või paberi peale või ... poolikus kaustas asjad tehtud?

O6: Kõik, kõik peavad tehtud olema. Ma ei jäta ju niimoodi midagi tegemata. (naerab)

I: Nojah, igaüks on siis erinevalt oma päeva lõpetanud.

O6: No oleneb, kui on väga kiire päev olnud ja mul on neid päringui. Noh, oletame, et on mingi hästi kiire päev. Mingi, ma ei tea kampaania või mingi sihuke. Kui on mingid sellised asjad, mis ei ole kampaania asjad, et siis kui ma olen järgmisel päeval tööl, siis ma võin jätta järgmiseks päevaks ka. Kui see ei ole kiire asi.

I: Aga kui see on sul paberkandjal?

O6: Siis nad on ...

I: Postkastis?

O6: Postkastis jah.

I: Kas sul on kommet iseendale kirju saata? Selles mõttes, et kui päring tuleb sisse, siis saadad postkasti, et oleks ta silme eest. Või on siis pigem paberi peal?

O6: Paberi peal ikka. Ee, vahepeal ma saadan endale selliseid kirju, mis on nagu näidispakkumised.

I: Et lihtsalt meeles oleks, kuidas teha või?

O6: Mul on näidispakkumiste kaust on, et ...

I: Aa. Et need sa paned sinna kausta ära, mitte ei jäta ...

O6: Jah, ma vahepeal nagu uuendan neid. Teen kaasaegsemaks.

I: See teeb töö lihtsamaks?

O6: Mhm.

I: Mis sinu postkastis tavaliselt on? Ma mõtlen, selles peakaustas?

O6: Peakaustas on kõik kirjad, mis sisse tulevad. Ja siis ma sorteerin neid kogu aeg.

I: Kogu aeg sorteerid?

O6: Jah, tõstan ära neid.

I: Nii et tööpäeva lõpus, ideaalis, on sul seal kõik tühi?

O6: Nkn, üldiselt ei ole. Ma ei jõua kõike nii palju läbi töötada. Aga vahepeal jah, ma üritan teha tühjendamist ka. Et sealt täitsa tühjaks. Aga tööpäeva jooksul ma ei jõua seda teha.

I: Aga mis sul sinna jäävad?

O6: Mmm, eee ... mingid sellised asjad, mis ei ole olulised üldse.

I: Mingi .... tooteinfo, mingi selline ...

O6: Jah, näiteks.

I: Või kliendikiri?

O6: Ei kliendi kirjad kindlasti ei jää sinna. Klientide kirjad lähevad mul pooleliolevasse kausta, mis on ka mul eraldi.

I: Ja sealt vastad?

O6: Jah, sealt ma vastan jah. Need on mul täiesti eraldi kaustas, siis on nagu silme ees nad kõik.

I: Ok. Ja kui seal on kliendile vastatud, siis ... jätab kirja sinna või paned kuhugi veel edasi?

O6: Tõstan ära. Seal poolikus kaustas on mul kõige ees on nagu sellised asjad, mis vajavad tegelemist, see peab mul tühjaks saama päeva lõpus.

I: Aa, see on väga äge süsteem. Kas sa sealt kasutad mingisuguseid värve või mingeid muid süsteeme ka märkimiseks?

O6: Kunagi kasutasin, aga mul ei toimi see enam. Enam ei ole mõtet kasutada. Sest kui ma selle vahepeal kinni panen, siis on kõik kadunud.

I: Jah, kui kinni paned, siis on kõik kadunud. See on postkasti iseärasus?

O6: Mhm.

I: Aga siis selles ... kui sul kirju sisse tuleb, siis see läheb sinna üldpostkasti ja siis sa vaatad selle üle ja paned kas poolikusse kausta või siis jätab sinnasamma üldinfosse?

O6: Kõigepealt tõstan lihtsalt ära nad poolikusse kausta, siis hakkan vaatama.

I: Aga isegi kui ei ole kliendi kiri?

O6: Kliendi kirjad ainult tõstan sinna.

I: Aa, ainult kliendi kirjad.

O6: Jah. Nad tulevad [ asutuse üldpostkastist – J.S] kõik, ma näen kas on kliendi kiri või on mingi [tootejuhi – J.S] saadetud kiri.

I: Mul on tunne, et sa oled endale loonud ideaalse keskkonna, kuidas sa saad ainult kliendi kirju sorteerida, et sul mingid muud segavad kirjad vahele ei tule.



O6: Ei tule jah.

I: Väga äge! Et sinu postkast ei ole alati tühi?

O6: Ei, nkn.

I: Aga päeva lõpus sa püüad selle pooliku kausta tühjaks saada?

O6: Jah, klientide kirjad jah. Mul seal poolikus kaustas on sellised olulised muud kirjad ka, mis eem [osakonna juht – J.S] vahepeal saadab või [tootejuht – J.S]. Sellised olulised asjad, mingi viisainfo või mingi ...

I: Aa, et oleks silme ees?

O6: Jah. Et ... ma ei oska neid kuhugi mujale kausta ka tõsta, et kui mul on midagi olulist vaja otsida, siis ma otsin tavaliselt seal kaustast.

I: Kui palju sul seal kaustas kirju on?

O6: Ikka, väga palju (naerab) Ma panen neid tärne sinna ette, kollase tärne, need jäävad sinna alles. Aga neid on mul ka nii palju.

I: Ma mõtlesin esialgu, et kui sa sellest kaustast rääkima hakkasid, et noh sul on seal mingisugune viis kuus kirja ja järjest vastad ja siis kui kliendid kirjad juurde tulevad, siis paned sinna juurde.

O6: Nojah, aga need on ju kõik selle sissetulemise järjekorras. Et kliendi kirjad on ühes koos.

I: On all siis. Või üleval?

O6: Üleval.

I: Ok, ja siis need infokirju on seal ... üle saja jah?

O6: Ma arvan, et rohkem jah. (naerab) Ma ei olegi vaadanud, ma arvan mingi kakssada kolmsada. Neid võib päris palju on neid seal. Sest need on ju kümne aasta jooksul kogunenud sinna.

I: Päris palju jah.

O6: Mhm.

I: Aga sul muid kaustu postkastis ei ole?

O6: On. (naerab) Mul on väga palju kaustu.

I: Ja siis sa teed vahet, et see on oluline info, et seal peaks sinna alla minema.

O6: Mul on struktureeritud on postkast. Et kui mul on vaja midagi otsida, siis ma tean, kust on vaja midagi otsida.

I: See on ... see on nii äge, selle pärast, et sellist asja ei tulnud päevikust üldse välja.

O6: Hmm.

I: Et kuidas sa oma kirju sorteerid ja kuidas sa jätab. Et see, et sa jätab põhipostkasti, jäävad kirjad, mis on põhimõtteliselt infokirjad, mida sa pead läbi lugema ja otsustama, kas sa paned poolikusse kausta, et oleks kogu aeg silme all või paned kuhugi ära.

O6: Jah, jah.

I: Ja siis, et poolikus kaustas on asjad, mis vajavad tegelemist või meeldejätmist.

O6: Mhm. Sest neid kirju tuleb päeva jooksul nii meeletult palju, et ma ei jõua neid töö ajal läbi töötada. Kui on mingi rahulikum päev, et siis ma vaatan need läbi rahulikult.

I: Aa, siis sorteerid?

O6: Jah.

I: Ja siis on eesmärk et poolik kaust tühjaks saada või ... ?

O6: Eesmärk on panna kõik asjad sinna, kus nad peavad olema. Et vajadusel ülesse leida. Ja mõned kustutan üldse ära.

I: Väga tubli. Aa kui päeva jooksul tuleb sul tööd juurde, siis sa vaatad lihtsalt, et kas ta on kiirem, noh, et vaja kiirelt tegutseda või mitte, et siis paned tavaliselt ta sinna järjekorra lõppu jah?

O6: Jah. Nii nagu nad sisse tulevad, selle järgi. Ise ei sorteer, et mis järjekorras. Ma ise nagu enda jaoks vaatan.

I: Sul on tööd telefoni teel, sul tuleb tööd maili teel, sul tuleb tööd, noh, sul on mingid poolikus kasutas asjad. Kas sa teed mingi järjekorra ka, näiteks paberi peale?

O6: Ei, enda peas teen.

I: Ainult enda peas?

O6: Mhm.

I: Kas see järjekorda on see, mis sa paned paika, mis järjekorras sa täpselt teed ja nii teed ka?

O6: Ee, paika panen ainult esimese asja.

I: Aa!

O6: Mhm. Esimese asja, millega ma tegelema hakkan, siis ma tegelen sellega ära ja siis ma vaatan edasi, mis järgmine asi on.

I: Väga äge... Üks osalejatest mainis, et sina andsid ... siis kui ta tööl tuli nõu, et võta üks asi korraga. Mulle tundub, et sina töötadki nii.

O6: See oli ilmselt [Osaleja 5 – J.S] . Ta tuletab seda kogu aeg meelde, aga ma ise ei mäleta, et ma nii talle ütlesin. See oli väga ammu.

I: Aga sa ilmselgelt töötad nii, et sul ongi üks asi korraga?

O6: Mhm.

I: Võtad ajalises järjekorras. Kas on mingisugust vahet ka, et kas asi sulle meeldib või ei meeldi?

O6: Kui siis ainult selle järgi, et kas ma oskan seda või ei oska. Kui ma olen seda vähem teinud, siis see võtab ilmselgelt kauem aega. Näiteks kruisipäring.

I: Kas sa kipud seda edasi ka lükkama? Sihukest asja, mida sa ei oska.

O6: Kui on muid asju ka vaja teha, siis ma pigem teen jah pigem teised asjad enne ära.

I: Ja kui muid asju ei ole vaja teha, siis hakkad sellega pihta?

O6: Jah, siis ma hakkan sellega pusima jah.

I: Aga näiteks, et võtaks vahele midagi või otsiks kuskilt mõne lihtsama asja vahele?

O6: Nkn, sellist asja ei ole. Kui on vaja teha, siis tuleb teha.

I: Kui on vaja teha, siis tuleb teha

O6: Mhm.

I: Tahtsin midagi veel küsida ... Aa, kas on mingid asjad, mis on tüütud teha? Mingit tüüpi pakkumised, mida sa ei viitsi?

O6: Hmm ... Ma ei ole mõelnud selle peale (naerab) Vist jah ...

I: No ilmselgelt ei ole sind miski häirinud?

O6: Kindlasti on mingeid asju, mis ma ei tea laevapiletid näiteks.

I: Aga noh, neid sa ilmselt edasi ei lükka?

O6: Ei lükka.

I: Need on kõik kiired asjad?

O6: Mhm.

I: Ok. Kas on sinu jaoks vahet ka, mis on kõige olulisemad – on see telefoni, emaili, paberi peal

olev ülesanne?

O6: Hmm, tavaliselt telefonikõne.

I: Et see on kõige olulisem?

O6: Jah, sest klient helistab, järelikut tal on kiire sellega.

I: Ok. Isegi kui mail teel on mingid varasemad asjad, eksole?

O6: Sama kliendiga või?

I: Ma mõtlen, et ...

O6: Aa muid asjad ...

I: Sul on võib-olla kaks-kolm poolikut asja ja helistab klient oma uue asjaga ...

O6: Mhm.

I: ... et mailid on varem sisse tulnud

O6: Siis ma ikka natuke mõtlen, et mis on kiirem asi. Et kui seal postkastis on mingi kiire asi, siis ma tegelen selle kiire asjaga enne, et ... et kui tahab midagi broneerida, siis ma kõige pealt teen broneeringud ära ja siis hiljem hakkan vastama.

I: Aa ok.

O6: Et kõige tähtsam on see, et broneering saaks tehtud.

I: Mulle tundub, et mmm, et sinu jaoks ei ole see määrav, kustkaudu asi sisse tulnud on, et kui ta on kiire, siis sa teed ta ikkagi enne?

O6: Mhm.

I: Ja kui nad on võrdväärased, siis teed ajalises järjekorras.

O6: Mhm.

I: Ok, väga hea.

O6: Umbes nii jah.

I: Ma enne küsisin seda ka, et Facebook, Postimees ...

O6: Mhm.

I: Et neid lehti sa hommikul ei ava. Mis hetkel sa need lahti teed?

O6: Siis kui ma ära väsin.

I: Töö tegemisest?

O6: Mhm.

I: Et siis teed pausi?

O6: Jah, korraks jah. Või kui midagi teha ei ole.

I: Aa kui midagi teha ei ole.

O6: Mhm.

I: Vot oligi, päeviku tegemine, või täitmine, jäi sellele ajale, kus oli hästi rahulik.

O6: Mhm, jah, rahulik aeg oli jah siis.

I: Kas sa ... oma hinnangu, kui palju sa päevas Facebookil käid?

O6: Ausalt öeldes ma ei ole eriline Facebooki kasutaja. Ma võin isegi mitu päeva vahele jätta

I: Kus lehtedel sa siis käid?

O6: Postimeest vaatan vahepeal, loen uudiseid. Ja siis oma seda gmaili postkasti vaatan.

I: Tuleb sul sinna hästi palju, oma postkasti?

O6: Palju ei tule, aga vahepeal. Vaatan, kas on midagi tulnud.

I: Aga käid sa siis kontrollimas, kui sa lihtsalt töötegemisest ära väsid?

O6: See ei võta palju aega, et vahepeal lihtsalt ... käin ... vaatan.

I: Oled sa täheldanud ka, et kas sa kipub Postimeest ja oma postkasti vaatama siis kui, kui sa oled oma tööülesande ära lõpetanud. Või siis kui ta on sul pooleli?

O6: Siis kui olen lõpetanud, siis.

I: Siis kui oled lõpetanud?

O6: Mhm.

I: Enne uue asjaga tegelema hakkamist?

O6: Mhm.

Ok. Kas on midagi sellist, mis teeb sinu jaoks tööpäeva meeldivaks?

O6: Vahepeal ma kuulan muusikat.

I: Jaa, sul oli ...

O6: Spotifyst. Et see annab seda *biiti* juurde. (naerab)

I: Aga seda sa teed, ee mitte ainult siis kui rahulik periood on, vaid noh ikka muudel päevadel ka?

O6: Mõnikord kui väga kiire on, siis vahepeal mind häirib see, et kõik lobisevad ümberringi. Mul on mingi kiire asi, ma ei suuda keskenduda, et siis ma panen muusika käima ja siis ma ei kuule, mis ümberringi räägitakse.

I: Aa, ja see teeb päeva meeldivaks?

O6: See aitab mul keskenduda, jah.

I: Ja need päevad on siis toredad selle pärast, et sa saad tööd tehtud?

O6: Naerab

I: Ei no ma mõtlen, et sa ütlesid muusika aitab sul keskenduda...

O6: Mhm.

I: ... et see teeb päeva toredaks, sest ...

O6: No muusikat on hea kuulata ikka jah. (naerab) No mis päeva toredaks teeb ...

I: No kindlasti on selliseid päevi, et sa lähed töölt koju ja mõtled, et täna oli tore tööpäev.

O6: Kui on toredad kliendid.

I: Ja, see on teine asi, mida kõik on välja toonud.

O6: Mhm.

I: Või noh, see ongi põhiasi.

O6: No, kui saab midagi maha müüa. (naerab)

I: Nojah, see on palk eksole? Palk tekib niimoodi.

O6: Mhm.

I: Aa mis teeb päeva ebameeldivaks?

O6: Siis kui saad sõimata mõne kliendi käest.

I: Kui tihti seda juhtub?

O6: Väga harva.

I: Väga harva?

O6: Jah.

I: Aga kui tihti seda juhtub, et on hea päev?

O6: Hmm, ei tea. (naerab) See on nii suhteline asi.

I: No kui tihti sa töölt koju lähed ja tunned, et täna oli tore tööpäev?

O6: (teeb nägusid, naerab)

I: Siin ei ole õigeid-valesid vastuseid, mind lihtsalt huvitab et ...

O6: Ma ei tea. Üldiselt on normaalne.

I: Normaalne. Aga saad sa midagi teha selleks, et tööpäevad oleksid toredamad, et sa lähleksid töölt rohkem koju, et ohh, täna oli äge päev.

O6: Ma ei tea, see oleneb pigem tujust. Et kuidas tuju on. Kui on endal hea tuju, siis ongi hea päev.

I: Jaa.

O6: Et, kui on kliendid ka toredad, et keegi tuju ära ei riku.

I: See on hea, hea mõte. Kui on hea tuju, siis on ikka hea tööpäev.

I: Me oleme üle poole juba ära teinud. Kõige rohkemate küsimustega oleme praegu juba läbi. Ma vahetan natuke teemat.

O6: Mmm.

I: Küsin sellist asja, et kas sa oled kuulnud sellisest mõistest nagu *multitaskimine*.

O6: (vaikib)

I: Või rööprähklemine?

O6: Mkm.

I: Ei ole, kumbastki?

O6: Ei.

I: Kui ma ütlen sulle *multitaskimine*. Mis sul pähe tuleb, mida see tähendada võiks?

O6: See on mingi nutitelefon asi vä? (naerab)

I: Siis kusjuures õiget-valet vastust ei olegi. Mind huvitab just see, kuidas inimesed... et kui ma ütlen neile ... et näiteks ... cv-des, või töökulutuses, on tihti et *multitaskivat* inimest on vaja. Et mida see siis nende jaoks tähendab?

O6: Ee, kes suudab kõike korraga teha vä?

I: Mis see kõik korraga sinu jaoks on?

O6: No, et .... suudab mitut asja korraga teha.

I: Too mulle näide.

O6: Ma ei tea, mina näiteks olen selline, kes suudab keskenduda ainult ühele asjale korraga. Aga näiteks, mul mees suudab mitmele asjale korraga keskenduda.

I: Aga mis ta siis näiteks teeb?

O6: (teeb nägusid)

I: Ma ei küsi selle pärast, et ... ma küsin selleks, et õigesti aru saada, mida sa selle koha peal silmas pead.

O6: Ega, kuna ma ise olen selline, kes suudab ainult ühele, ühele asjale korraga keskenduda, siis ma ei tea, mida see täpsemalt tähendab, et sa suudad mitmele asjale korraga keskenduda. Aga ... ma arvan, et suudad samal ajal, ma ei tea telekat vaadata ja siis samal ajal kuulata, mis mina räägin. Et nagu suudab kahte asja nagu korraga teha. Ma ei tea, samal teeb veel süüa näiteks, ma ei tea. Et nagu ...

I: Aa ok, mitu asja korraga?

O6: Jah.

I: Aga kui sa mõtled töö juures?

O6: Töö juures ...

I: Kas sinu töö nõuab *multitaskimist*? Mis sa arvad? Kas sinu arvates nõuab?

O6: Ma arvan küll, jah.

I: Selline mitme asjaga tegelemise vajadus?

O6: Jah, ma arvan küll, et see lihtsustaks tööd kindlasti.

I: Kui sa suudaksid mitme asjaga korraga tegeleda?

O6: Jah, ma arvan küll.

I: Milline see olukord oleks, kus sa suudaksid mitme asjaga korraga tegeleda? Mis teeks asja lihtsamaks?

O6: (vaikib)

I: Noh, sa enne ütlesid, et sina teed ühe asja korraga.



O6: Mhm.

I: Aga lihtsam oleks, kui sa teeks mitut asja korraga.

O6: Mhm.

I: Milline see situatsioon oleks, kus sa teeksid mitut asja korraga?

O6: Mmm.

I: Sul oli kindlasti mõttes, kui sa seda mulle ütlesid, midagi.

O6: Ma ei mõelnud seda, ma ei mõelnud töö peale. Selles mõttes just see *multitaskingimine* on lihtsalt see, et see tekitas sellise mõtte. (naerab)

I: Mind lihtsalt, no ...

O6: Võib olla sellised inimesed nagu suudavad kiiremini teha asju, sest suudavad paremini keskenduda. Neid ei häiri, kui mingi muu asi tuleb vahele. Et ... et nad suudavad, suudavad korraga kahes asjas olla.

I: Sa mõtled, siis ...?

O6: Kaks pakkumist näiteks.

I: Et kirjutab ühte maili ja teist maili?

O6: Jah, samal ajal teeb mitu pakkumist jah.

I: Need peaksid siis olema ühetüüpilised? Ma ei tea, hotellipakkumised. Või ?

O6: Hmmm, need võivad erinevad ka olla. Näiteks, ma ei tea näiteks. Näiteks telefonikõne ajal mind häirib see kui, kui klient tahab mingit, ma ei tea lennupiletit onju, siis ma hakkan talle otsima, siis ta samal ajal küsib midagi täiesti muud onju. Siis ma nagu lähen natuke segadusse, et ma ei suuda nagu korraga nagu otsida ja siis veel vastata tema küsimusele. Et ... noh sellised inimesed, kes suudavad keskenduda mitmele asjale korraga nemad ... neid ei häiri kindlasti selline küsimine vahepeal. Et nad suudavad nagu samal ajal vastata küsimusele ka ja otsida samal ajal.

I: Ok

O6: Sina suudad nii või? (naerab)

I: Eeee, no mina ...

O6: Kumba tüüpi sa ise oled?

I: Mina kipun nii tegema, aga mina lähen ka väga segadusse, selle pärast, et mina hüppan. Mina ei

tee ühte asja, mina hüppan. (näitab käega edasi-tagasi)

I: Aga kas sinu puhul on mingeid sihukesi situatsioone, kus sa ise tunned, et tegeled mitme asjaga korraga?

O6: Hmm. (pikk paus)

I: Teised on välja toonud, kõik on täpselt sama asja välja toonud, et neil on teatud tüüpi kõned.

O6: Hmm.

I: Kus nad teavad juba ette, kuhu klient läheb oma jutuga, aga et nad lähevad sinna nii suure ringiga, et nemad kipuvad selle kõne ajal midagi muud tegema.

O6: Hmm. (naerab) Ei mina ei suuda nii.

I: Sina kuulad alati, mis klient räägib?

O6: Jah.

I: Väga hea ... Ma enne küsisin su käest, et mis sa arvad, kas sinu töö nõuab *multitaskimist*. Ja sa ütlesid, et see teeb lihtsamaks, kergemaks

O6: Mhm, jah, jah.

I: Kas saab ilma ka tööd teha?

O6: Saab. Nagu näha, siis saab. (naerab)

I: Et sina üldse ei *multitaski*?

O6: Mkm

I: Väga äge, et sa siis selles asjas osalema sattusid.

O6: Aga mis see tähendab siis, see *multitaskimine*, mind huvitab nüüd?

I: Ma pärast räägin sulle natuke, sest siin on ...on olnud hästi palju vaatenurki.

I: Mis sa arvad, kas sa ... kas *multitaskides* läheb tööpäev kiiremini või aeglasemalt, või ei ole vahet.

O6: Ma arvan, et läheb kiiremini. Kui sul on kogu aeg tegevust, siis sa ei pane tähele, kuidas aeg lendab. (naerab)

I: Kuidas aeg lendab.

I: Sina ütled, et sina ei *multitaski*, kas sinu päevad venivad?

O6: (naerab jätkuvalt)

I: Nii põnev

O6: Kui on kiire päev, siis ei veni. Siis läheb kiiresti.

I: Aga kui on tavaline päev? Ma ei tea, normaalne kasutasid sa enne.

O6: (naerab jätkuvalt) Kui on normaalne päev, siis ... ma ei oskagi ei öelda. Üldiselt ei veni ja ei lähe ka väga kiiresti. Selline keskmine, sujuv kulgemine.

I: Sujuv kulgemine, väga hea. Nii, et *multitaskimine* oleks sinu jaoks siis midagi, mis teeks töö kergemaks ja tööpäeva kiiremaks?

O6: Mhm, ma arvan küll.

I: Nujah, sina ei *multitaski*, aga on sul olukordi tulnud ette... sa enne ütlesid, et kui klient küsib ühe kõne ajal mitut asja, et mis sa siis teed? Siis sa oled ju sunnitud *multitaskima*.

O6: Jah. Siis ma vastan kliendil küsimusele, jätan otsimise pooleli.

I: Siis sa lihtsalt tegeled ühe asjaga?

O6: Mhm.

I: Kas on vahet ka, kas kiirel ajal, rahulikumal ajal sina *multitaskid*?

See vist oleneb sinu rohkem sellest, mida klient küsib? Sa ise nagu ei tee seda.

O6: Mhm.

I: Oled sa sihukesi olukordi näinud, või täheldanud, kus sa pendeldad mitme asja vahel

O6: Jah. Sest meie töö on selline, et kogu aeg tuleb mingit ... kogu aeg tuleb vaadata postkasti. Mõni uus kiri tuleb, siis kõne tuleb vahele, mis ... kogu aeg on sada asja. Peab nagu kogu aeg mõtlema, et ... mis, mis järjekorras mida teha ja mis on kiirem asi, mis sinna vahele tuleb. Ja kogu aeg tuleb nagu mõelda hästi palju.

I: Kui sa niimoodi pendeldad, mis tunne siis on?

O6: Kiire on. (naerab)

I: Kiire? (naerab)

O6: Jah.

I: Aga see pendeldamisvajadus, kas see tuleb selles, et sa tahad, et oleks kontroll ja järjekord

O6: Mhm.

I: Et sa teeksid kõik asjad siis ära?

O6: Mhm.

I: On sul tekkinud olukordi, kus sa tunned oma ajakasutuse pärast süütunnet?

O6: Nkn.

I: Ei ole?

O6: Mhm.

I: Kõik asjad saavad tehtud?

O6: Jah. Sest ma kogu aeg mõtlen päeva jooksul sellele, kuidas oma aega planeerida.

I: Aa, sa planeerid kogu aeg, et mis järjekorras sa ...

O6: Mhm.

I: Aga sa võtad ju ühe asja korraga?

O6: Jah.

I: Et, sa hoiad kogu aegennest asjadega kursis ja siis otsustad ära millega sa tegelema hakkad ja siis tegeled ära ja siis uuesti otsustad, millega sa tegelema hakkad.

O6: Jah.

I: Nujah, sa pidevalt uuendad ...

O6: Sinna tuleb niikuinii midagi vahele, ei ole ju päeva alguses mõtet ju teha mingit plaani, mis niikuinii rikutakse ära.

I: See on huvitav lähenemine.

I: Kas on olukordi, kus näiteks Postimehe ja töö vahel pendeldad?

O6: Nkn.

I: Aga olukordi, kus mingi ülesandega pealehakkamisega on probleeme?

O6: Ei.

I: Ei ole. Kui sul on järjekorda võetud, siis teed ära?

O6: Jah.

I: Väga äge!

I: Sa enne ütlesid, et sul on see meeldivaks tööpäevaks teeb siis, kui sa kuulad muusikat, on hea

tempo ja toredad kliendid.

O6: Mhm.

I: Ja ebameeldiv on see, kui ei ole väga head kliendid.

O6: Jah, ilmselgelt.

I: Ilmselgelt. (naerab) Mis sa arvad, kas sa töötad nendel päeval erinevalt? Ma mõtlen just seda *multitaskimist* silmas pidada. Et, kui on meeldiv päev, kui on tore töötempo.

O6: Ma arvan, et see ei muuda asja.

I: See ei muuda asja, tööd teed ikka samamoodi?

O6: Jah.

I: Tead, me oleme kõik küsimused ära küsinud.

O6: (naerab)

I: Mul on ainult kaks asja veel. Esiteks, ma palun, et sa võtaksid ise meie jutu kokku. Mis on see, et sa tahaksid, et kokkuvõttes meie jutuajamisest jääks kõlama? Soovid veel midagi lisada?

O6: Nii raske ülesanne. (naerab)

I: No kui sa võtad oma töötegemise kokku.

O6: Mhm. Et kirjeldan nagu, et kuidas mina tööd teen vä?

I: No me oleme praegu rääkinud 34 minutit, kuidas sina tööd teed. Kui sa saad kahe-kolme lausega kokku võtta.

O6: Eee, teen tööd struktureeritult. (viimast sõna venitades)

I: Nii.

O6: Planeerin oma aega ... ja teen esmajärjekorras kiiremad asjad ära. Hoian kogu aeg silma peal, mis uued asjad tulevad sisse, kas on kiired või kannatavad oodata.

I: Hmh.

O6: Ja päeva lõpuks ... saavad kõik asjad tehtud.

I: Kui ei saa, siis sa jätad mitte kiired asjad järgmiseks päevaks või jääd siis lihtsalt kauemaks kontosse?

O6: Siis jään kauemaks kontorisse või kui kannatab oodata, siis vastan järgmisel päeval.

I: Kui järgmiseks päevaks asjad jätab, häirib ka?

O6: Jah. Ma teen seda väga harva. Üldiselt ma üritan ikkagi õhtuks kõik asjad ära teha.

I: Mulle tundub, et sa töötad väga hästi. Just, et sa võtad ühe asja ja teen ära ja, et sa kogu aeg kontrollid, mida sa teed.

O6: Mhm. (noogutab)

I: Et sa iga ülesande järel otsustad, mida sa nüüd järgmiseks võtad.

O6: Mhm, jaa.

I: See sinu üks asi korraga toimib... ee ... on ju aastate jooksul välja kujunenud lähenemine.

O6: Jah.

I: Mul on üks küsimus veel. See on see, et ... Aitäh osalemast! Et olla kindel, et sa ei ole ümber mõelnud, kas ma võin sinu intervjuud veel kasutada?

O6: Jaa, ikka võid.

I: Aitäh!

## **Lisa 8. Intervjuu Osaleja 7**

Intervjuu toimus töökoha puhkeruumis, osaleja öövahetuse pausi ajal. 24.märts, algusega kell 20:10. Kestvus 33 minutit.

O7: intervjuueeritav, osaleja 7

I: intervjueriija

I: Esiteks aitäh sulle! Ma alustan ühest kõige lihtsamast asjast. Esiteks, ma kasutan oma andmeid üldistatud kujul. Mul on vaja, et sa ütleksid siis kui diktofon käib, et sa kinnitad, et ma võin meie intervjuu andmeid oma töös kasutada.

O7: Jah, ma kinnitan.

I: Aitäh sulle! Esimene asi on tehtud. Nüüd lähme edasi ja mu esimene asi, millest ma tahan sinuga rääkida on päevik ja selle täitmine. Millised muljed sul päeviku täitmisel tekkisid?

O7: Tüütu oli täita, kui aus olla.

I: Tüütu oli täita?

O7: Jah. Vahepeal läks aeg nii kiiresti edasi, siis ma mõtlesin, et issand jumal, mul jäid mingid asjad vahepealt täitmata. Siis ma pidin tagantjärele mõtlema, mida ma nüüd tegin mingil kellaajal.

I: Kas oli hetki, kus sa tundsin, et päeviku täitmine tuli päevale kasuks?

O7: Ei teagi niimoodi. Ma ei mõelnud selle peale, ausalt öeldes.

I: Aga kahjuks?

O7: Ei no kahjuks ta ka ei tulnud. Selles suhtes ta oli üks kõrvaline asi, mille ma kogu aeg kõrvale ära tegin.

I: Lisategevus?

O7: Jah, lisategevus just.

I: Mis sa arvad, kas ma oleksin saanud erinevad tulemused, kui mul oleks olnud *äpp*, mis oleks ise taustal andmeid kogunud?

O7: Minu puhul vast mitte. Ma ei tea kuidas teistega lood on. Sest ma püüdsin ikka päris nii panna kirja nagu reaalselt asi oli.

I: Väga hea.

O7: Jah.

I: Mulle tundub, et *äpi* kasutamine oleks mulle andnud hoopis teistsugused andmed. Lihtsalt selle pärast, et nagu sa ütlesid, et selle täitmine on tüütu. Mingid asjad võivad ära jääda.

O7: Jah, võib olla.

I: Aga rõõm kuulda, et sa arvad, et sinu puhul oli täitmine hea ja andmed on kõik olemas.

Nüüd ma lähen edasi selle osaga, mis kirjeldab sinu tööpäeva. Ja ma tahangi, et sa kirjeldaksid mulle oma tüüpilist tööpäeva.

O7: Jeesus. Nagu mis mõttes täpsemalt?

I: No näiteks kuidas sa oma tööpäeva alustad?

O7: Võtan programmid lahti, peamised, mida ma kasutan. Postkast, [broneerimissüsteem – J.S] , [arvesüsteemi- J.S]. Jah, need on põhilised, mis ma lahti võtan.

I: Nii.

O7: Siis hakkan oma kirju lugema.

I: Emaile?

O7: Jah, emaile.

I: Kas sa loed nad läbi või sa hakkad nendega kohe tegelema?

O7: Ma esmalt vaatan läbi.

I: Kaardistad?

O7: Jah. *Delete* ära, mis vaja või tõstan erinevatesse kaustadesse, mis vaja või millega ei ole vaja tegeleda. Ja siis hakkan tegelema, kui on kõik läbi loetud.

I: Ja mille järgi sa otsustad, millega sa tegelema hakkad?

O7: No kui on mingit bronni vaja peale teha, siis sellest alustan.

I: Ja bronn sellepärast, et sellega on kiirem?

O7: Jah, aga muidu kui ole bronni vaja teha ja ei ole mingi väga kohest väljumist, siis hakkan algusest, et mis on varem sisse tulnud, sellest.

I: Ajalisest järjekorras?

O7: Jah.



I: Aga näiteks kui mõni ülesanne on mahukam kui teine, kas sa siis paigutad ta kuhugi algusesse-lõppu?

O7: Mõnikord lõpupoole.

I: Lõpupoole?

O7: Jah, sest ma näen, et noh mõnele kliendile saab ühe lausega mingi asja ära vastata, et las ta saab oma vastuse parem kätte. Teisele mul läheb võib-olla läheb tund, võib-olla rohkem.

I: Nii, et ajalises järjestuses ja pigem siis, aeg-ajalt siis mahukad lõpupoole?

O7: Jah.

I: Mitte alati?

O7: Mitte alati, aga vahepeal ikka jah need mahukad lõpupoole.

I: Mhm. Kuidas sa tavaliselt oma tööpäeva lõpetad?

O7: Panen programmid kinni. (naerab)

I: Ma mõtlen siinkohal seda, et kas sa näiteks sead eesmärgiks selle, et kui sa tööpäeva lõpetad, siis postkast on tühi?

O7: Üldiselt küll.

I: Aga kui ei õnnestu postkastis kõiki asju ära teha?

O7: No oleneb sellest ka, et kunas ma jälle tööle olen. Kui ma olen, näiteks lõpetan õhtul ja olen järgmisel hommikul tööle ja mul ei ole midagi kiiret, on mingi puhkusereisi pakkumine vaja teha, mis on võib-olla poole aasta pärast toimuv, siis ma olen küll jätnud järgmiseks hommikuks. Aga üldiselt ma püüan ikka kõik ära teha, et ei jääks.

I: Aga kui jääb, siin eelmised inimesed on välja toonud, et siis tekib ärevus. Et mingid asjad jäid postkastist tegemata.

O7: No, pigem jah see hea tunne ei ole tegelikult. Aga noh, ma olen istunud ka üle ja teinud ära, et oleks endal parem tunne. Aga üldiselt mul saavad tehtud tööajal. Kui jääb midagi järgmiseks päevaks, siis noh, harva, aga noh las jääb.

I: Las jääb.

O7: Jah, las jääb lõpuks. Kui pole kiiret.

I: Mulle tundub, et sa oled oma töötegemise oskuses väga osav. Et tuled, sorteerid, hakkad tegema

ja tööpäeva lõpuks on tavaliselt tehtud, nagu sa ütleksid.

Ma tahan, et sa veel natuke kirjeldaksid. Ma tahan, et sa kirjeldaksid mulle oma meeldivat tööpäeva. Selline tööpäev, mis on sinu jaoks tõesti tore.

O7: Kui kõik laabub, mingeid jamasid ei ole. Keegi ei kurjusta minuga, keegi ei vingu. Paljud kliendid tavad broneerida. (naerab)

I: Et palju kasumit?

O7: Jah. Ikka, kui palju müüki tuleb, siis see on hea.

I: Kas on midagi kindalt, mis teeb tööpäeva meeldivaks? Sa oled mitu korda välja toonud broneerimist.

O7: Et no meeldivaks teeb eelkõige see, kui keegi ... mingeid jamasid ei ole ühesõnaga. Ja keegi ei, et klient nagu ei pahanda minuga või noh. Kõik laabub ühesõnaga. See ongi minu jaoks tavaline meeldiv tööpäev.

I: Ma korra küsin, kas sa oskad mulle mõne näite tuua, mis on jama, mis teeb päeva ebameeldivamaks?

O7: No näiteks viimane kord kui [süsteemis – J.S] oli ühel kliendil... tegi, ostis omale pileti ja meile tuli läbi, et hind läks kallimaks. See oli nüüd pühade ajal. Ja siis ma võtsin temaga ühendust ja ma pool tundi sain seal kliendi rahulolematust. Lõpetasin pool üksteist oma tööpäeva õhtul. Mis tundega ma koju läksin? Mitte hea tundega, sest ta oli ikka päris vihane.

I: See oligi siis jama, selle pärast et sa said söimata päris korralikult

O7: Nojah, ta oli vihane ja ta ei leppinud sellega ja ma ei suutnud teda muidugi maha ka rahustada, sest ta ütles, noh, et tema sellega ei lepi. Ja siis ma lihtsalt ütlesin, et esmaspäeval juhataja võtab temaga ühendust. Ja see oli mingi reedene päev, jah eelmine reedel. Ja ma sain ikkagi aru, et raha läks tagastamisele, sest mingit alternatiivi ei olnudki rohkem.

I: Sinust mitte tingitud jama?

O7: Jah.

I: Kui tihti juhtub, et su tööpäev on meeldiv?

O7: Enamus aega

I: Enamus aega?

O7: Jah.

I: Aga kas midagi, mida sa saad ära teha, et tööpäev just meeldiv oleks?

O7: No ise mitte mingit jama kokku saata. Jama korraldada. No ise annab ka jamasid kokku saata, mis võivad olla endast tingitud. Kui ise saadan jama korda, siis on jama.

I: Siis on jama. Seoses nende jamadega, milline on sinu jaoks kõige ebameeldivam päev?

O7: Nagu nädalapäeva mõttes või nagu mis mõttes?

I: Et nagu tööpäeva mõttes. Kus lähed koju halva tundega või täna oli halb tööpäev.

O7: See oligi näiteks seesama reedene päev, siis ma läksin koju sellise tundega, et noh ei lõppenud kuidagi hästi. See ongi siis, kui mingi jama on.

I: Aga näiteks, kas sa mäletad, milline oli su postkast sellel päeval, kui sa koju läksid halva tundega?

O7: Ma arvan, et tühi.

I: Sa arvad, et tühi?

O7: Jah.

I: See, et kõik asjad olid tehtud ja muu oli sujunud, ei kaalunud üle seda jama, mis päeva lõpus tuli?

O7: Ei.

I: Aga kui see jama oleks päeva alguses tulnud?

O7: Ma arvan, et siis hommikul, siis ta oleks päeva peale võib-olla ära lahtunud. Siis ta ei oleks niimoodi võimendanud. Aga kuna ta oli vahetult enne kojuminekut, siis mul oli tuju kõige kehvem just sellel hetkel, kui ma koju jõudsin. Aga muidugi ta lahtus õhtupoole jällegi ära.

I: Ei jäänud häirima?

O7: Ei ei

I: Ei olnud und takistav?

O7: Nkn.

I: Ma küsin, et kas sa saad midagi teha, et neid ebameeldivaid hetki ei esineks. Kuigi mulle tundub, et need jamad on vist nagu teiste tekitanud, et nende osas ei saagi midagi niipaljut ära teha.

O7: Jah, mõnikord on nad jah üldse mitte minust tingitud asja

I: Need muudavadki päeva ebameeldivamaks?

O7: Jah, sageli.

I: Kahju kohe.

I: Ma lähen edasi järgmise blokiga, milleks on *multitaskimine*. Mis on sinu jaoks *multitaskimine*?

O7: Mis asi see on?

I: Mis asi see on. Kas sa oled sellisest sõnast kuulnud?

O7: Ei

I: Ei ole?

I: Aga rööprähklemine?

O7: Aa, see on see kui saja asjaga korraga tegeleda, põhimõtteliselt või jah?

I: Jah, põhimõtteliselt võib nii ka öelda jah.

I: Mis sa arvad, kui tihti sa seda teed?

O: Sageli.

I: Kas pigem töö juures?

O7: Mõlemat, kodus ka.

I: Kodus ka. Kirjelda mulle pisut, milline on *multitaskimine* kodus. Mis sa siin all silmas pead?

O7: No näiteks, et alustan ühe asjaga tegelemist ja lähen sujuvalt üle teise asja tegelemise peale ja siis tulen jälle esimese asjaga tegelen edasi.

I: Näiteks?

O7: No näiteks, ütleme ma oletan, pesen nõusid. Siis korraks lähen käin mingil põhjusel kõrvaltoas ära. Või ütleme näiteks, et käin vannitoas ära, siis tuleb mul vannitoas meelde, et oi, ma tahtsin ju pesu pesema panna. Siis panen hoopis pesu pesema. Siis kõnnin sealt toast läbi, kus mul pesu kuivab, siis tuleb meelde, et oi ma tahtsin ju selle kuivava pesu ära võtta, et ma saaksin pärast, ma ei tea panna märja pesu panna kuivama. Lähen võtan selle ära, viin teise tuppa, siis tuleb meelde, et mul jäi nõudepesemine pooleli, tuli ka veel põleb, siis lähen pesen nõud lõpuni, siis tuli meelde, et aaa, aga mul jäi see puhas pesu ka kappi panemata. Siis lähen panen selle ka ära kappi. No näiteks niimoodi.

I: Et asjad on lõpetamata, kõike teed jupikaupa?

O7: Jah, vahepeal juhtub jah.

I: Mhm. Aga sellised olukorrad, kus telekas käib ja sa triigid pesu?

O7: Ojaa, telekas käib praktiliselt kogu aeg taustaks.

I: Kas see on sinu jaoks *multitaskimine*?

O7: Ei, sest ta lihtsalt käib taustaks. Ma ei vaata seda. Kui ma olen üksi kodus, siis et oleks nagu rohkem melu.

Paus- osalejale tuli kõne, mida ta tahtis kindlasti vastu võtta.

I: Me rääkisime kodus sellest, et telekas käib taustaks.

O7: Jah.

I: Aga see, kui sa näiteks räägid telefoniga ja samal ajal triigid? Kas see on sinu jaoks rööprähklemine?

O7: Ei oleks, ma ütleks vist. Sest telefoniga rääkimine on nagu selline, see ei ole mingi konkreetne tegevus, vist.

I: Ka pigem taustaks või?

O7: Jah, pigem jah minu meelest.

I: Aga kui me räägime tööst. Kui sa mõtled rööprähklemine, mis esimese asjana meelde tuleb töö?

O7: See kui ma pean mitme tellimusega näiteks korraga tegelema hetkel. Ehk see.

I: Et mitme kliendi tellimusega?

O7: No näiteks, jah.

I: Aga näiteks olukord, kus sa kirjutad emaili ja tuleb kõne?

O7: No kas see võib olla, tegelikult vist. Sest noh, meie olukorras, meie töö ju tuleb seda ette tegelikult päris palju,

I: Aga ütleme, et ongi selline situatsioon, et sa kirjutad emaili ja tuleb kõne. Siis kuidas sa sellises situatsioonis tavaliselt käitud?

O7: Võtan kõne vastu.

I: Ma pean silmas pigem seda, et kas sa keskendud sellele kõnele, või on sul pigem tavaks samal ajal näiteks emaili edasi kirjutada?

O7: Oleneb kõnest, oleneb emailist. Kui mul on vaja emaili näiteks üks lause kirjutada, siis ma olen kirjutanud ka selle kõne ajal selle lause ära. Kui mul on pikem pakkumine vaja koostada, siis ma loomulikult kõne ajal seda ei jõua seda. Ja ei tee ka. Ja oleneb ka muidugi jah, kõne puhul kui klient lihtsal küsib sellist üldist infot, mille kõrval saan seda lauset kirjutada, siis ma seda teen. Aga kui ta küsib mingit sellist konkreetset asja, et ma pean talle midagi vaatama, siis ma noh teise asjaga samal ajal tegeleda ei saa. Et oleneb jällegi.

I: Kõne lõppeb, siis ta tavaliselt jätkab emailiga?

O7: Jah.

I: Kui ütleme, et see kõne on selline pikem ja kiri on ka pikem, et ei olnud ühelauseline. Et mõlemad vajavad pärast seda kõnet tegelemist ja mis sa ette võtad?

O7: Kui see kõne asi on väga kiire, siis ma tegelen selle kõne asjaga. Aga kui ta on mingi soovib detsembri kuusse mingit pakkumist, noh, praegu on märts.

I: Mhmm

O7: Siis ma panen kõrvale, et hiljem tegelen. Tegelen oma vana asjaga edasi.

I: Et siis pigem jäta sellega, mis sul pooleli oli?

O7: Jah, jah.

I: Aga kui sa kirjutad emaili ja tuleb teine olulisem email vahele. Kas sa käid postkasti kontrollimas, et sa tead, et sul on midagi tulnud. Või sa tegeled ühe asjaga ära ja siis kontrollin?

O7: Kuidas kunagi. Kui ma märkan, et mul tuleb mingi kiri sisse, siis ma olen vahepeal vaadanud. Aga mõnikord on niimoodi, et tuleb viis kirja sisse ja ma ei ole neid kodagi vaadanud. Ja siis vaatan, kui mul on näiteks oma pakkumine koostatud.

I: Nii et sellist tüüpilist käitumist ei ole, kuidas sa emailile jälgid?

O7: Nkn.

I: Aga sul postkasti tuleb see *notification*-i aken lahti?

O7: Jah.

I: See teate aken?

O7: Jah.

I: See tuleb lahti. Kuidas sa ise hindad, kas sinu töö nõuab rööprähklemist?

O7: Jaa.

I: Milles see väljendub?

O7: Noo see, et mõnikord tuleb mõni kiirem asi vahele, millega tuleb tegeleda. Siis jääb kaugem asi tahaplaanile. Või mingi jama tuleb kuskilt sisse, millega on vaja kiiremini tegeleda või.

I: Aga näiteks sa saadad päev otsa emaile ja räägid telefoniga, sul on erinevad kliendid. Kas see kui sa tegeled ühe kliendiga ja siis tegeled natuke teise kliendiga ja siis jälle esimene klient emailide vastab, et selline pidev emailide saatmine. Kas see on ka sinu jaoks rööprähklemine? Et nagu üks klient ja siis teine klient.

O7: Ei see siis pigem ei ole minu meelest. Sest ma teen ikkagi vaheldumisi mitte ühel ja samal ajal, mis siis, et nad on erinevad kliendid. Ma arvan vähemasti, et ei ole.

I: Kas ma saan õigesti aru, et rööprähklemine on sinu jaoks see, kui sa jätad ühe asja pooleli selleks, et teist asja teha?

O7: Jah, pigem küll.

I: Aga kui tihti seda juhtub, et sa teed mitut asja päris samaaegselt?

O7: no, ikka juhtub.

I: Mis need situatsioonid tavaliselt on? Mis sul esimese asjana meelde tuleb, et sa ütlesid, et ikka juhtub?

O7: No vahepeal natuke korrastan võib-olla oma kausta, samal ajal räägin kliendiga telefoniga. (naerab). On ka seda juhtunud, panen mingeid asju, vaatan natuke järjekord paremini jah.

I: See on siis selline, kuidas see siis nüüd ongi - üldkõne?

O7: Jajah, üldkõne, kus ei pea midagi parasjagu arvutist vaatama.

I: Kui tihti sul juhtub, et on sellised standardsed kõned, mis tulevad pidevalt eksole kõnekeskuses töötades. Kas sa siis kipud tegelema millegi muuga? No sa enne mainisid, et sa korrastad oma poolikut kausta.

O7: No näiteks mõnikord on juhtunud. Aga see on kuidas kunagi jällegi. See ei ole alati. Vahepeal on.

I: Vahepeal on?

O7: Jah.

I: Kui tihti sa pendeldad erinevate programmide või tegevuste vahel?

O7: Päril sageli.

I: Päril sageli? Kuidas sa siis otsustad, et nüüd tegelen sellega? Või mis sunnib sind ... jah, mis on nagu see, mis ajendab sind ühe asjaga nüüd tegelema?

O7: Siis kui sellega on vaja tegeleda. No (naerab), ma ei tea.

I: Kui sa ütlesid, et pendeldad mitme asja vahel tihti, mis on need olukorrad?

O7: No näiteks hetkel ei ole tööd, siis lähen vaatan Facebooki ja siis vaatan vahepeal jälle postkasti, et kas on tulnud mingit tööd või. Oh, siis tuleb meelde, et kontrolliks näiteks [arvesüsteemis- J.S] mingi asja ja siis käin korra süsteemis ära.

I: Need on siis hetked kui tööd ei ole?

O7: No näiteks jah.

I: Aga kui tööd on palju? Kas sa siis ka pendeldad?

O7: No nende programmide vahel, mis mul vaja on, ikka.

I: Need, mis nagu pakkumise või töö tegemiseks on vaja?

O7: Jah.

I: Aga seda, et sul on palju tööd, aga sa ei tee veel midagi, vaid sa pendeldad nende eelnevalt mainitud lehtede ja asjade vahel?

O7: Mõtled Facebooki ja selliseid või?

I: Facebook ja postkast ja samamoodi [arvesüsteemi- J.S].

O7: No kui on vaja postkasti või [arvesüsteemi- J.S] vahel pendeldada, siis ma ikka pendeldan. No Facebookis, kui mul on tõesti palju tööd, siis ma Facebookis vahel harva olen. Aga üldiselt siis mitte. On juhtunud, et ma pole üldse Facebooki näiteks terve tööpäeva jooksul lahti võtnud. Seda on küll harva.

I: On harva.

O7: Aga on juhtunud, siis kui on tõesti väga kiire olnud.

I: Aga kas sa Facebooki teed hommikul tööle tulles lahti?

O7: Sageli küll jah, ja siis ta jääbki terveks päevaks lahti. Ja kui vahepeal hetkel pole tööd, siis vaatan jälle, mis on uut postitatud.

I: Infovoogu siis vaatad?



O7: Jah.

I: Aga ise postitad?

O7: No vahest harva, jah.

I: Harva.

O7: Jah. Aa lõuna ajal ka sageli. Kui ma lõunat süön laua taga, siis ma vaatan ka Facebooki.

I: Jah, kui ma vaatasin neid päeviku tulemusi, siis mulle jäi ka silma, et tehakse paus, või sa tegid pausi, ja sa ei läinud arvuti tagant ära.

O7: Mhm.

I: Vaid sa vahetasid keskkonda.

O7: Mhm.

I: Aga kui sa teed lõunapausi ja oled Facebookis, kui palju sa siis näiteks emaili kontrollimas käid?

O7: Ikka vaatan.

I: Pendeldad?

O7: Ma olen isegi tööd teinud lõuna aja. (naerab)

I: Kas see on multitaskimine sinu jaoks? Toidu kõrvalt töö tegemine?

O7: Noh, niivõrd kuivõrd, tegelikult on jah mitu tegevust ju korraga.

I: Mis sa ise arvad, anna hinnang, kui palju sa töökohal multitaskid. Või noh, rööprähkled?

O7: Mina ei tea, päris palju. Minu arust.

I: Ja sinu töö nõuab seda, sa enne mainisid.

O7: Jaa, minu meelest küll.

I: Mis sa arvad, kas sa rööprähkled piisavalt? Et suudad sa selle töö nõudega järgel olla?

O7: Ma arvan küll.

I: Arvestades, et sul on postkast tööpäeva lõpuks peaaegu alati tühi, siis see on väga märkimisväärne. Me jõuame juba viimase bloki juurde, kus ma tahaks teada seda, et . Kas sinu hinnangul läheb tööpäev rööprähkeldes kiiremini, aeglasemalt, on seal üldse vahet?

O7: (mõtleb pikalt), vastab kahtlusega) Ma arvan, et ikka vist kiiremini.

I: Sinu jaoks oli rööprähklemine eksole see kui sa teed ühte asja, teed teise asja, kõike niimoodi

jupi kaupa. Et siis läheb kiiremini tööpäev?

O7: Raske öelda.

I: Raske öelda?

I: Kas selline tööpäev on sinu jaoks meeldiv, kui kõike niimoodi jupi kaupa, aga sa teed ühte ja teed teist ja kolmandat?

O7: No kui neid asju väga palju ei kogune, mida peab korraga tegema, siis las ta olla. On paar asja. Aga mõnikord on näiteks ütleme piletimuutused, siis on küll mõnikord, et kui viis muutust tuleb korraga, siis ma mõtlen, et oot oot oot, mis nüüd, kus ja enam vähem. Et tunnen, et siis nagu kaob ära, et täpselt nagu kõik tuleb kõik kirja panna. Et muidu läheb midagi meelest ära kuskil.

I: Kus sa kirja paned? Paberile?

O7: Paberile, jaa.

I: Ja siis prioritseerid ütleme need viis tööd mille alusel? Ajaliselt?

O7: Põhimõtteliselt jah, millega on kiirem.

I: Aa selle järgi, mille selle järgi, mis ajal sisse tulnud, vaid mis on prioriteetsem ajaliselt.

O7: No kui võtta piletimuutused, siis jah. Mõni on tänane muutus näiteks, siis selle võtan esimesena.

I: Miks sa arvad, et tööpäev läheb kiiremini kui sa rööprähkled?

O7: Sest kui mul näiteks mitte midagi tööd ei ole teha ja kui ma niisama istun, siis läheb ilmselgelt tööpäev aeglasemalt kui siis kui ma näiteks käin erinevatel saitidel ja vaatan siia sinna tänna kolmandasse kohta. Siis läheb ilmselgelt kiiremini tööpäev. Näiteks.

I: Aga see kui tööd ei ole ja sa käid erinevatel lehtedel ja Facebookis on palju teha. Siis see läheb aeglasemalt? Kuigi sa siis ka rööprähkled. Käid erinevatel lehtedele, natuke siin ja natuke seal?

O7: Ma ei saanud küsimusest nüüd aru.

I: Et kiiremini läheb tööpäev siis kui sa tegeled mitme asjaga niimoodi kordamööda?

O7: Mhm.

I: Aga kui on aeglane päev ja käid erinevatel lehtedel, siis sa ka ju rööprähkled. Kas see kiirendab päeva?

O7: Jah.

I: Aeglase tööpäeva teeb kiiremaks?

O7: Jah, teeb.

I: See nagu siis lahendus igavusele?

O7: Jah.

I: Kas sa oled täheldanud, et on mingisuguseid konkreetseid kindlaid situatsioone, millal sa rohkem rööprähkled? Mingisugused tüüpilised tööülesanded? Mingid kõned, mingid tüüpi pakkumised?

O7: Raske niimoodi öelda.

I: Aga kui näiteks ülesanne on mahukam või vastupidi on sihuke väike?

O7: No ma arvan, et mahukama ülesande jooksul tuleb seda rohkem ette, sest siis võib juhtuda, et tuleb vahepeal mõni kõne sisse. Mingi asi, millega on vaja kiiresti tegeleda. Siis see mahukas asi jääb tahaplaanile. Siis ma samal ajal tegelen muude asjadega vahepeal, mis on nagu kiiremad. Siis teen mingi aja pärast jälle seda mahukat asja edasi. Et kui see läks nüüd selle alla.

I: Läheb, loomulikult läheb.

O7: Et siis selle mahukama asja ajal rohkem rööprähklen.

I: Aga, kui see ülesanne, mis sul on käsil, on sinu jaoks tüütu? Või kuidagi ebameeldiv?

O7: Mkm, ma olen pigem selline, kes tahab ruttu selle ebameeldiva asja ära saada. Ma ei lükka seda väga nagu kaugustesse.

I: Ei lükka edasi?

O7: Jah

I: Aga kas on mingisuguseid tööülesandeid, mis on sinu jaoks sihukesed tüütud?

O7: See on vaikimise koht jah? (naerab). Ikka.

I: On see mingi rutiin või midagi?

O7: Elagu [süsteem – J.S] .

I: See on siis keskkond, kus on palju jamasid?

O7: Tüütu. See pole isegi mitte jama ka, aga see on hullult rutiine ja väga igav asi minu jaoks.

I: Kas sa siis kipud rohkem pendeldama?

O7: Jah, ma arvan küll. Ma kipun väga palju kõrvalt tegema seda reisikonsultandi tööd.

I: Mis on siis mahukam ja huvitavam?

O7: Jah, kui see tüütu süsteem.

I: Saan ma nüüd õigesti aru, et kui tulevad need tüütud ülesandeid, siis sa vahepeale teed neid mahukamaid ülesandeid. Aga sa tegelikult tulevikku, või edasi ei lükka asju?

O7: Ei lükka.

I: Ei lükka. Et pigem kohe kaelast ära?

O7: Mhm.

I: Ja kui ma õigesti mäletan, et kui on palju väikseid asju ja üks mahukas asi, siis sa pigem teed need väiksed asjad ära ja siis hakkad mahukamat tegelema?

O7: Jah, pigem küll. Siis saavad need väikeste asjade kliendid saavad kiiremini oma vastused juba kätte.

I: Siis on tööpäev sinu jaoks meeldivam?

O7: Jah.

I: Sest kõik sujub?

O7: Jah.

I: Mis sa arvad, kas on vahet ka, et kui on selline meeldiv päev, kus kõik sujub ja ebameeldiv päev, kus on siis jamad. Kas sa siis rööprähkled kuidagi erinevalt? Kas see sujuvus on tulnud näiteks sinu rööprähklemisest või mitte rööprähklemisest?

O7: Kui parasjagu mingi jama on käsil, siis ma rööprähklen kindlasti vähem. Siis ma näiteks Facebookis ei istu, siis ma tegelen konkreetset selle sama asja jamaga. Siis mul pole võib-olla tujugi minna Facebooki. Kes teab. Või noh, ma arvan.

I: Aga kui on tööülesanne, mis sulle meeldib, ma saan aru, mahukas pakkumine, mis on huvitav teha. Kas sa siis ka võtad Facebooki kõrval lahti ja käid seal vahepeal?

O7: Facebook on mul peaaegu kogu aeg lahti. Aga, täitsa võimalik, et ma vahepeal korraks vaatan sinna või midagi. Või kui keegi kirjutab, et ma siis lihtsalt vastan ära ja siis tegelen pakkumisega näiteks edasi.

I: Sinu jaoks on Facebook vist *chat*i võimalus. Et sa kasutad seda *chatiks*? Sest on inimesi, kes seal üldse vestlust ei alusta ja seal ei suhtle, selle pärast küsisin.

O7: Aa, jaa.

I: Isegi siin osalejate hulgas on selliseid, kes Facebookis vestlust ei pea.

I: Mulle tundub, et me olemegi ringiga jõudnud täpselt sinna, kuhu lõpp võiks viia. Ja ma tahaks, et sa võtaksid lihtsalt ... et kas on midagi, mida sa tahaks lisada? Või kuidagi kokku võtta seda, mida me rääkisime?

O7: Ohh, ma ei oskagi vist midagi lisada.

I: Mulle tundub, et sa teed väga efektiivselt oma tööd. Kõik, mis tuleb sa teed ära ja sellist edasilükkamist sinu puhul väga palju pole.

O7: Edasilükkamist jah e ole, aga vahepeal mis ma olen tähele pannud et ma võiksin rohkem nagu teha ühe asja lõpuni ja siis minna teisega edasi. Ma kipun oma arust nagu liiga ühelt asjalt teisele hüppama. Siis et niimoodi noh võivad tekkida tegelikult ju vead. Et ma ise olen tähele pannud, et ma peaksin tegema ikka ühe asja lõpuni ja siis minema teisega edasi.

I: Aga mis sa arvad, miks sa ei tegele ühe asjaga lõpuni?

O7: Ma ei tea, ma olen kärsitu arvatavasti. Ma ühte asja tehes avastan, et oi näe, see teine asi on ka tegemata ja siis ma asun selle teise asja juurde.

I: Tuleb lihtsalt ise meelde?

O7: Jah.

I: Ja siis hakkad muud tegema?

O7: Jah.

I: Aga need asjad, mis sa vahele võtad on mingid lihtsamad asjad?

O7: Täitsa kuidas kunagi.

I: Sest sa enne mainisid, et käid ja kontrollid [arvesüsteemi- J.S].

O7: No näiteks.

I: Kas selliseid asju tuleb näiteks ... kirjutad mahukamat pakkumist ja siis lähed kontrollid korra [arvesüsteemi- J.S] kuigi sul pakkumise jaoks seda vaja pole?

O7: Jah. Näiteks mul tuli teise tellimusega midagi meelde seoses.

I: Siis vaatad selle asja ära ja mis sa siis teed?

O7: Teen oma pakkumist edasi. Ma kardan lihtsalt, et mul läheb muidu pärast meelest ära, kui ma seda asja kohe ära ei tee. Näiteks.

I: Nii et tihtilugu on need kiired rööprähklevad hetked sihukesed kiired? Selles mõttes, et hetkelised millegi, mis annab kohe kiirelt ära teha ja siis tagasi pöörduda.

O7: Ilmselt küll, jah.

I: See on väga äge tähelepanek, mida sa enda puhul märgid. Kas sa teadlikult üritad tegeleda ühe asjaga rohkem, noh teadlikult ennast kontrollida, et kui sa enne ütlesid, et sa oled tähele pannud, et sa teed nii, aga võiksid mitte teha, sest nii tekikvad vead.

O7: Et kas ma püüan teadlikult tegeleda rohkem ühe asjaga, mitte nagu teisi asju puutuda või?

I: Jah.

O7: Ma püüaks, aga siis ma kardan jälle, et kui mu midagi jälle meelde tuleb, siis see läheb hiljem meelest ära, kui ma kohe selle asjaga ei tegele. Vahepeal on mul niimoodi.

I: Mul on ka. (naerab) See on selles mõttes huvitav, et intervjuudes inimesed mainivadki samasid asju. Et nad tahaksid, et nad ei pendeldaks nii palju.

O7: Mhm

I: Aga nad teevad seda, sest see on nende arvates efektiivne viis kuidas töö juures asjad tehtud saab..

O7: Jah, olen nõus.

I: Väga äge! Rohkem ei soovi midagi lisada?

O7: Vist mitte.

I: Vist mitte. Mina tahan sulle nüüd aitäh öelda. Ja et olla päris kindel, et sa ei ole nüüd ümber otsustanud, kas ma jätkuvalt võin intervjuud kasutada?

O7: Jah, jätkuvalt võid.

I: Aitäh sulle!

## Lisa 9. Intervjuu Osaleja 8

Intervjuu toimus kohvikus, osaleja tööpäeva järel. 29.märts, algusega kell 16:30. Kestvus 48 minutit.

O8: intervjuueritav, osaleja 8

I: intervjueriija

I: Esiteks ma tahan sulle aitäh öelda, et sa mul osaled. Intervjuu võtab umbes tunnike ja saadud andmeid kasutan ma üldistatud ja anonüümsel kujul. Mul on vaja, et sa kinnitaksid mulle, et ma võin meie intervjuu andmeid oma bakalaureuse töös kasutada.

O8: Jah, võid.

I: Aitäh! Nüüd läheme edasi, esimene asi, mis ma taha su käest küsida on, et millised muljed sul päeviku täitmisel tekkisid?

O8: No esimene mulje oli see, et seda oli tegelikult jummalast raske täita.

I: Miks raske?

O8: Sest, ma ei ole harjunud, see tundus mulle selline lisatöö olevat, et ma pean tõesti iga oma liigutuse kirja panema ja et ma tõesti, ma olen sihuke hull klõpsija. Tõesti klõpsija. Ma käingi klõpsin [osakonna mailiprogrammis – J.S], igal pool mujal, *Postimees*, *Delfis*, oh muud. Ma ei pane igat seda klõpsa kirja, ma tõesti ei pane. Aga noh, ma püüdsin... ja vahepeal ma telefoni näpin ka, et . Nii palju ma panin kirja, kui ma sain, aga.

I: Sinu andmeid oli palju. Mis sa arvad, kas ma oleks saanud teissuguseid andmed, kui oleks olnud *äpp*, mis oleks ise kõiki neid klikke jälginud.

O8: Ma arvan küll, siis oleks kõik paremini fikseeritud saanud, olks mingi *äpp*, mis tõesti loeb ise neid. Aga kui ma peaks seal *äppis* ise registreerima ise, ma ei usu, et see oleks aidanud.

I: Ei see oleks jooksnud taustal. Lihtsalt, sinu töötamisest oleks kuidagi.. kas sinu töötamine oleks kuidagi teistsugune olnud, kui sa ei oleks vahepeal pidanud paberi peal midagi märkima?

O8: Ma ei usu, see ei võtnud nagu niipalju aeg ka. Aga unustasin ära mõnikord, siis tagantjärei tegin ruttu mingid märked. Aga pikka pausi ei tulnud, sest paber oli kohe käe juures.

I: Sul ei olnud ohtegi sihukest olukorda kus oleks tulnud päeviku täitmine kasuks?

O8: Jah, ma tean mis sa mõtled. Sa mõtled seda, et ma kontrolliksin oma tööd, et kas ma teen nüüd

liiga palju kõrvalisi asju värki särki, aga ei, seda ei olnud.

I: Ma isegi ei pidanud seda silmas, teised on maininud, et neile see kuidagi sobis.

O8: Aga kahjuks? Segas see sind kuidagi?

I: Ununes vahepeal, aga kahjuks ei tulnud, ei sagunud. Aga igapäev ma seda teha ei tahaks.

I: Õnneks iga päev seda tegema ei pea. Kui rääkida nüüd igapäevast, siis ma tahan, et sa kirjeldaks mulle oma tüüpilist tööpäeva.

O8: Ma ei saa tüüpilist tööpäeva kirjeldada, see ongi kaks tööpäeva. Kas täiesti rahulik või täiesti kiire, nii et sa ei saagi lõunat söömas käia. Et kui on ikka täiesti kiire. Näiteks ma kirjeldan oma eilselt valve päeva. See oli tõesti väga kiire.

I: Nii?

O8: No mitte väga kiire.

I: No ütleme keskmine tööpäev?

O8: Jah. Aga see oli niimoodi, et aeg läks lennates, kella ma väga vaadata ei jõudnud. Hommikul lugesin [lennukompaniide teated – J.S]. Hommikul ei töötanud mul [asutuse mailiprogramm – J.S], siis selles mõttes läks natuke aega kaotsi, siis oli küll sihuke tühi passimine. Aga pool kümme hakkas tööle, aga ... sihuke kiire mõnus tempo oli. Mul ei olnud mingit sellist hetke, et nüüd on kõik üle pea ja ma ei suuda enam orienteeruda asjades. Aga sihuke ... ja samas, läks aeg ka jumala kiiresti. Kell oli järsku neli kui ma avastasin, et ma pean varsti tööpäeva lõpetama.

I: Kas see mõnus tempo tähendas siis seda, et kogu aeg tuleb midagi peale?

O8: Jah.

I: Aga see, et asjad on siis samaaegselt ka tehtud?

O8: Jah. No mul on see ... Ma lähen natukene närvi, kui mul on postkastis palju asju. Siis ma hakkan kiirustama, siis ma hakkan vaatama, et issand, miks mul nii palju asju on. Mõnikord teen pakkumist kauem ja jään sinnapool tundi tegema mõtlema, uurima ja siis ma avastan, et issand postkastis on seitse lugemata kirja, siis tekib küll korraks kramp, et issand kuidas nii palju.

I: Lugemata kirjade pärast? Kramp selle pärast, et tööd on juurde tulnud?

O8: Äkki on midagi hullu seal. Äkki on midagi kiiret, miks nii palju järsku. Noh seal on ka mingid listmailid, makse *paymentid*, tegelt ei midagi hullu. Aga lihtsalt šokk. Mul on alati postkast organiseeritud. Ja kui sul on mingi seitse lugemata kirja korraga, siis see on minu jaoks šokk jah.



I: Mis sinu jaoks tähendab organiseeritud postkast?

O8: Tühi!

I: Tühi? Et kõik on tegeletud. Kuhugi kaustadesse pandud?

O8: Kui ma koju lähen, siis mul peab postkast tühi olema. Mind hullult närib, kui mul seal midagi poolikut on. Praegu mul on üks poolik asi, sest ma hoian silma peal. Raamatupidamine peab makse tegema.

I: Hoiad silma peal, hoiad kirja postkastis?

O8: Ma hoian omal postkastis, et ma ei unustaks seda ära. Ma ei taha endale paberit ka kausta vahele. Ma hoian parem postkastis, mul on *payment notification* pandud ka. Et kui tehtud on, siis on ok.

I: Aga ta on lugemata või loetud?

O8: Loetud, loetud, mhm.

I: Kuidas sa otsustad, hommikul, mida sa tegema hakkad? Mida sa hommikul üldse esimese asjana teed?

O8: Vaatan [arvesüsteemi – J.S] müüki.

I: See on siis kui palju sa müünud oled?

O8: Ja siis vaatan unfinished arveid. Ja siis ... Kui mul on tulnud endale mingid poolikud päringud, kui on ära suunatud eelmisel õhtul, siis ma hakkan nendele vastama. Kui neid ei ole, siis ma lähen [asutuse mailiprogrammi – J.S] vaatama, kas mul on seal poolikuid asju. Kui on, siis ma võtan sealt ära ja tegelen. Kui mul jääb aega üle, siis ma võtan endale tööd. Aga üldiselt need, et ... Varem oli see komme, et ma lugesin uudiseid ja maksin arveid hommikuti, aga seda ma teen nüüd kodus. Ärkan nii palju varem.

I: Aa hommikuti enne tööpäeva?

O8: Jah, loen uudiseid, vaatan Terevisiooni, teen mingeid makseid, kui vaja veel teha on jah.

I: Aa miks sa nii vara ärkad?

O8: Sest mul läheb uni ära. Mul läheb pool kuus uni ära

I: Mitte selle pärast, et sa tahaksid asju teha vaid lihtsalt uni läheb ära?

O8: Mul läheb lihtsalt uni ära. Kui mul on tööpäev, siis mul läheb pool kuus uni ära. Ja kui mul ei ole tööpäev, siis mul läheb pool seitse uni ära.

I: Vägev!

O8: Jah. Jah.

I: Ma korra küsin su selle postkasti kohta veel. Kui sul on postkastis mingid kirjad, siis need on kindlasti ka erineva mahuga?

O8: Jah

Mille järgi sa otsustad, mida sa enne teed?

O8: Enamasti ma otsustan selle järgi, kui lähedal reis on.

I: Nii et reisi ajalises järjestuses?

O8: Jah

I: Mitte näiteks kirja sisse tuleku ajalises järjestuses?

O8: Oleneb täiesti. Kui on mingi tõesti, ma ei tea, mul septembrikuu kindlustuse küsimus, üks täpsustav küsimus ja see on tulnud mulle ennem mingit seda kui mul on mingit muud asjad. Siis ma vaatan ikkagi need kirjad üle ja mõnikord ma lähtun sellest, et see tahab ainult ühte lauset vastust, siis ma vastan ära selle.

I Nii et sa loed kõik kirjad läbi ja siis otsustad?

O Siis jah. Ma vaatan ikka kõik läbi ja siis otsustan.

I: Aga kui on mahukamad asjad?

O8: Need ma jätan ikkagi pärastiseks.

I: Lükkad nagu tahapoole, teed kiiremad asjad enne ära?

O8: Teoreetiliselt võiks olla just see, et sa teed need mahukad asjad enne ära, sest sul on meel värskem ja ... aga ei, ma teen alati just need väiksed asjad ära, siis ma saan postkasti tühjemaks

I: Nojah, sa enne ütlesidki, et sinu jaoks on oluline see kirjade arv postkastis.

O8: Jah, jah.

I: Aga kui sa jätad selle mahukama asja lõpupoole, või lükkad edasi, selles mõttes, et kiired asjad enne ära. Ja need kiired asjad, või mitte kiired, väiksed asjad, lihtsad asjad, sellised lühikesed asjad. Kui need nüüd vastavad ja tulevad uued lühikesed asjad?

O8: Siis ma pigem helistan kliendile. Kui on ikkagi peale üheksat juba ka, siis ma helistan kliendile. Ma olen saanud oma vitsad poole üheksa helistamisest.

I: Aga siis sa tegeled nende väiksemate asjadega niikaua kui need on tehtud? Ja siis võtad mahukamad?

O8: Lukus, jah jah.

I: Aga kui tööpäeva lõpuks mahukat ei jõuagi?

O8: Mina jõuan. Siis ma ei lähe koju. Ma teen oma postkasti tühjaks. Ma ei lükka seda ära. Ma tean, et mõned armastavad saata vastuseid, et ma täna ei jõudnud, ma teen homme seda. Ma olen seda oma kaheksa aasta jooksul tegema kaks kolm korda, sest ma pigem istun üle, sest ma ei saa, ma ei saa, kui ma olen kliendile lubanud ja ta teab, et ta ootab, või ma tõesti, kiri on tulnud hommikul ja ma lõuna ajal tõesti olen ummikus ja ma ei jõua, siis ma helistan talle, ütlen, et ma saadan talle tänase päeva jooksul. Ma küll lõpetan pool viis, aga ma ei lähe enne kui te olete vastuse saanud. Et teen seda aga ... Ma ei taha koju minna, kui mul on postkastis poolik asi.

I: Nii, et mul on siin järgmise küsimusena, et kuidas sa tööpäeva lõpetad, et see võikski olla see, et sa lõpetad kui postkast on tühi?

O8: Jah!

I: Kas sa enne tööpäeva lõpetamist vaatad veel kõik need teised süsteemid üle või lähtud ainult postkastist?

O8: Jaa, *unfinished* [lõpetamata arved – J.S] vaatan üle, äkki on midagi pooleli jäänud. Müüki ma enam õhtul ei kontrolli. Mõnikord, kui väga igav on ja ma olen oma bronne teinud, näikse mingid tähtajad kannatavad, siis ma vaatan [lennukompaniide teatedest – J.S] ka oma bronne üle.

I: Mis on igav

O8: Kui on tõesti vaikne nagu täna oli!

I: Tööd ei ole?

O8: Tööd ei ole. Ma olin fooris roheline ja mul ei olnud tööd. Kõnesid ei olnud. Lihtsalt, mul ei olnud tööd. Mul ei olnud mitte midagi teha. Ja siis ma täna ka veel vaatasin oma kausta üle, sorteerin asju sealt ära ja. Tõesti, täna oli nii igav. Ma saatsin klientidele kirju, et nad on reisile minemas, kas ma saan veel aidata. Mul poolikud asjad kõik, kes olid mingi transfeeri ootel või olid jäänud kuhugi toppa. Ma võtsin kõigiga täna ühendust.

I: Aga miks sa just täna võtsid? Kui ei oleks täna rahulik päev olnud, kas siis ei oleks võtnud?

O8: Ei, siis ma ei oleks täna ühendust võtnud. Sest nende asjadega kannatas, need olid aprilli kuu asjad. Ma tavaliselt teen selliseid asju, kui klient on toppama jäänud või midagi, kolm nädalat

enne reisi või kaks nädalat, sõltuvalt kui kiire on. Aga no kaks nädalat on küll sihuke tähtaeg, et ma pean selle nüüd ära tegema.

I: Aga selles mõttes need on tööd, mis sul niieknaa on plaanis?

O8: Mhm.

I: Sa lihtsalt teed need varem ära?

O8: Jah.

I: Sa enne mainisid, et sul on poolik kaust ja noh, siis on sul postkast.

O8: Mhm

I: Kuidas sa hommikul otsustad, mida sa enne teed. Mis järjekorras sa teed. Kuidas sa üldse järjestad oma töid, kui sul on erinevatel kandjatel?

O8: Vot ma mõnikord mäletan ka. Ma olen täna õhtul ka oma kausta seal lapanud nii ja naapidi ja siis ma tean, et homseks ei ole seal mitte midagi. Siis ma loomulikult alustan postkastiga. Kui ma tean, et mul on seal lähenemas mingid maksetähtaegad, lennuaegade kontrole, siis ma ikka vaatan kausta hommikul kõige esimesena.

I: Kõige esimesena?

O8: Jah, ja võtan välja need asjad, mis tahavad täna homme tegelemist. Et äkki ma saan päeva jooksul homsete asjadega ka ära tegeleda.

I: Ja kuidas sa neid paberi peale olevaid asju sorteerid? Ka pisiasjad enne ja suuremad hiljem?

O8: Mhm, jah. Sest ma tahan vähemaks neid saada.

I: See on huvitav, et sul on selline koguse peal olev süsteem.

O8: Ma ei tea jah, see on jah, täitsa imelik.

I: Sa enne ütlesid, et sa juba täna kontrollisid homseid asju ja sa tead, mis sul homme poolikus kaustas on. Postkasti kohta sa ei tea. See tähendab, et sa järke hoiadki mälu märgi?

O8: Mhm.

I: Mingit sellist paberi peale ülesse märkimist või päevikut või sihukest asja sul ei ole?

O8: Ma usaldan oma kausta sada protsenti. Ja kui mul on aega, näiteks öövahetused on sellised ajad, kui on aega, siis ma alati lappan oma kausta läbi ja mõnikord on tulnud ette, et ma avastan sealt, et, et mul on mingi maksetähtaeg, no kuskil maikuus, ja avastan, et see on hoopis juuni kuu

juures. Kuhugi valesti tõstetud, maksetähtaeg oleks pidanud juba ammu olema. Siis ma tõstan ettepoole. Vahepeal lähevad need kuupäevad natuke sassi seal. Aga ma ikkagi hoian korda, ma lappan seda sada kümme korda edasi tagasi.

I: Seda korda, sa hoiad, kontrollid siis kui sul on vaba hetk või?

O8: Ma tegelikult kontrollin ikka iga päev korra üle. See sõltub päevast ja ajas, kuna ja kuidas mul aeg on. Aga praegu on ta väga korras. Mul ei ole seal enam midagi kontrollida. Mul reise see kuu enam ei lähe. Ja maksetähtaegu ei tule. Kaks päev ei tule ühtegi maksetähtaeg ka, nii et ei ole midagi.

I: Hea rahulik tööpäeva lõpetada niimoodi.

O8: Jah.

I: Kuivõrd sa ise tunned, et sa saad oma töötempot ise määrata?

O8: Fooriga saab natukene.

I: Aga sa töötad kõnekeskuses, et palju emaile ja kõnesid tuleb päeva jooksul. Oled sa ise oma päeva peremees?

O8: See sõltub ikka täiesti päevas, kui mul on tõesti rahulik ja vaikne ja kui kõnesid ei ole, nagu täna oli, siis ma olen täiesti oma aja peremees. Käin söömas, siis kui mul ikkagi kõht on tühi ja lähen ja teen. Või kui ma olen valves ja on tõesti kiire, siis on ka lõunasöögid vahele jäänud. Siis ma ei sa reguleerida. Mul on vaja postkast enne tühjaks saada, ma ei saa enne lõunale minna ju.

I: Et, postkasti tühjaks saamine motiveerib sind väga palju?

O Väga palju.

O8: Jah, ma tahtsingi küsida, et mis juhtub, kui postkast pole tühi. Aga see tähendab, et sa siis töötad niikaua kuni see on tühi?

O8: Jah!

I: Kuidas on lood nende mitte tööalaste lehtedega? Sa ütlesid, et sa käid hommikul ja loed uudiseid ja maksad arveid. Kui palju sa päeva jooksul käid mitte tööalastel lehtedel?

O8: Viimasel ajal käin vähem, aga on mõned lehed, mida ma käingi päevas mitu korda iga paari tunni tagant ikka vaatamas.

I: Näiteks?

O8: Näiteks KV. *Facebooki* ma enam nii väga ei käi, sest see jookseb mul telefoni, kui mingi

uuendus tuleb, siis on see mul telefonis olemas. Aga ma käin seal ka ikkagi. Ja siis mul on pidevalt järel *Skype*. Selle pärast, et mul seal sõbrad tellivad laevapileteid ja olen seal saanud mõned reisitellimused ka.

I: Skype paned hommikul tööle tulles tööle?

O8: Ei, ta on mul vist kogu aeg sees. Ma ei panegi tööle. Ta on mul on kogu aeg sees. Minu jaoks on ta töövahend, sest ma olen mitmed puhkusereisid sealtkaudu maha müünud tuttavatele. Siis ma mõtlengi, et halb on sealt kirjavahetust mul ei ole asutuses. Kõik käib läbi *Skype* akna. Aga dokumendid ma olen saatnud, mõned kinnitused, kui ma olen midagi broneerinud, siis ma olen maili peale saatnud. Aga mingit vastust seal ei tule. Aga nii ikkagi jah.... Nii *KV*, *Facebook*. Nii.

I: Mida sa teed *KV*?

O8: Ma hoian turuhinnal silma peal, jälgin, mis Valga kinnisvara turul toimub värki-särki. Kes mida müüki on pannud. Nii, siis ma vaatan ...

I: Mitu korda päevas sa käid seal?

O8: Iga paari tunni tagant. Mul on vaja vaadata, mis on uus kinnisvara.

I: Miks on sul vaja vaadata?

O8: Ma ei tea, mul on mingi täielik haigus, ma vaatan, mis maju on Tartusse müüki pandud hiljuti, tänase päeva jooksul. Mis kortereid on pandud. Mis on uusarendus. Mis on Valgas pandud kinnisvara müüki. Vahepeal vaatan huvi pärast, mis on kuskil Narvas näiteks. Et huvitav, mis kinnisvara seal on. Ma ei tea, mulle lihtsalt meeldib jälgida, kuidas hinnad kujunevad. Kui suur on hinnavahe Valga, Tartu korteritel ... Ma ei tea. Kas see võiks olla mu hobi, ma ei tea. (naerab)

I: Mis sa arvad, kas sellest, et sa *Facebookis* vähem käid. Sa ütlesid, et sa käid seal vähem. Kas see on komme on tulnud sellest ajast?

O8: Ma ei tea. See on tulnud pigem vist selle ajaga, alates kui ma kodu ostsin. Ma ostsin oma kodu, , ma enne seda pidin hästi palju käima seal, hästi palju kontrollima. Enne kui sa saad oma kodu ja otsid oma kodu ja kõike värki-särki. Ja siis sa saad oma kodu kätte, mõtled, et võiks rahu majas olla. Aga siis ikka peab vaatama, kas ma sain ikka hea *diili*. Nüüd on sellest kaks aastat möödas, et mis *diili* ma enam taga ajan? (naerab) Aga ma hoian lihtsalt silma peal.

I: Harjumusest?

O8: Jah. Täna ma leidsin mingisuguse väga hea *diili*, mida ma mõtlesin, et issand, võiks juba välja vahetada. Aga see paberimajandus on see, mis paneb piduri, ma ei viitsi sellega tegeleda.

I: Aga mis on veel, sa mainisid, et käid lehtedel ka?

O8: Nii! Oota, siis ma vaatan *Delfit* ja *Postimeest* vaatan. Ja kui on nagu kuu algus ja palgapäev, siis ma käin *mylookis* ja *levelzones* ka.

I: Shopplemas?

O8: Jah. Kosmeetikat ka kõik sihuke värk. Aga ma seal muidu ei käi.

I: Need on kõik samad lehed, mis su päevikus välja tulid, ei ole midagi, mis oleks sul siis jäänud märkimata. Ükski ... kõik need lehed on sul seal päevikus ka märgitud.

O8: Mhm, no nüüd viimase nädala jooksul, näiteks olen ma ka käinud *auto24*-s. ma käin lihtsalt vaatamas, mis toimub.

I Samasugune hinnauuring nagu KV-s

O8: Põhimõtteliselt.

I: Sa teed seda töö ajast?

O8: Jaaa! Kasvõi näiteks nagu täna, miks mitte? Aga vot, need on sellised asjad ka, et ... kui mul on ikka tähtsamaid asju teha, siis ma ei tee seda. Aga kui mul on tõesti aega nagu mul täna oli, siis miks mitte. Ma ei saa nina ka nokkida, mida ma teen seal, ma tõesti ei oska midagi teha. Ma käin küll mõne, näiteks täna, mõtlesin, et nii, et teen sellise päeva, et ma ei käi teistel saitidel, teistel lehtedel.

I: Miks sa nii otsustasid?

O8: Lihtsalt, et vaataks, kas mul on midagi teha või? Kui ma käin *intras*, vaatan, mis uudiseid on, vaatan, loen, ma olen seda koosoleku protokolli onju, loen seda. Sinna nad ei pane enam väga protokolle, nad panid seekord ainult slaidid sinna. [Siselehe – J.S]] loen otsast lõpuni siis seekord läbi, mõnikord pealkirju ja vaatan mõnda asja. Ja siis mida kõike, *NPS*si tulen vaatan nii ja naapidi. Ja seda [asutuse mailiprogrammi – J.S] statistikat olen vaadanud. Ja siis ma mõtlen .. ma ei oskagi enam midagi teha.

I: Aga väljaspool asutust olevad turismilehed?

O8: Aa *tripis* käin ka.

I: Ka niimoodi regulaarselt?

O8: Ma käin seal tihtipeale ... vot ma ei tea, kas ma sinna kirjutasin. Ei siis ma vist äkki ei käinud.

I: Ei seal sa ei käinud tripi lehel.

O8: Jah, Aga ma käin ise ka, ma olen see *momondo* naine natuke ja *skyscanneris*. Et kui mingeid häid *diile* otsivad inimesed, et tahavad hästi mingil kõrghooajal kuhugi minna, siis ma käin sealt nippe vaatamas. Ma olen leidud küll niimõndagi. Ja *trippis* käin ma vaatan, seal on need head päevadilid, mida meil mõnikord välja ei tule.

I: Et need on siis mitte sellepärast, et klient küsib, vaid et ise kursis olla.

O8: Kuidas kunagi. Mõlemat pidi. Aga näiteks laupäeval. Ei oota, reedel. Reedel ma käisingi tripis, sest mul oli täiesti igav. Siis ma vaatasin, mis teemad seal on. Siis ma leidsin ühe väga naljaka teema ... issver, mis asi see oli, ma veel lugesin kõva häälega ette. Üks väga naljakas teema oli. Ma ei saa praegu öelda. Igatahes see oli väga naljakas teema ja siis ma lugesin selle kõva häälega ette. Siis ma lugesin, lihtsalt et... Vahepeal sa lihtsalt käid. Ma olen vahepeal seal googeldanud seal asutust, mida tripis asutuse kohta kirjutatakse, või midagi sihukest nagu. Mingid huvitavad pealkirjad, siis ma ikka vaatan.

I: Mul on tunne, et sul on hästi suur, pidev klõpsimise vajadus.

O8: Ongi. See ongi. Ja ma ei saa, see ongi. Selle pärast ma räägingi. et kui ma seda lehte täitsin, seda ankeeti, et panna kirja. Kui sa vaataksid, kuidas mina klõpsin, siis sa näeksid kõrvalt, et ma ei suuda iga klõpsi kirja panna. Selle pärast mul oleks sellest *äpist* nagu kasu, mis tõesti loeb ise ära, need klikid kõik asjad. Jah, mul on suur klõpsimisvajadus. Ja kui ma näiteks kodus olen ...

I: Tahtsin just küsida

O8: Arvuti on välja lülitatud.

I: Arvutit taga üldse ei ole?

O8: Absoluutselt ei käi. Kui hommikul, kui ma tõesti tulen tööle, siis ma vaatan üle. Enamasti ma vaatan telefonis juba ära, voodis, kas mulle on maili tulnud. Kui ei ole tulnud, siis ma ei hakkagi arvutit lahti tegema. Kui on tulnud, siis ma vaatan. Mõnikord ma vastan kliendile juba hommikul ära.

I: Need mailid, mida sa hommikul voodis kontrollid, on töömailid?

O8: Jah, kui ma silmad lahti teen hommikul. (naerab)

I: Aga isiklikud mailid, isiklik tegevus, isiklik *Skype*?

O8: *Skype* mul vabal ajal ei ole, mul on vabal ajal *Viber*. Vabal ajal on mul *Viber* ja seda ma kasutan päris palju.

I: Aga töö juures?



O8: Töö ajal kasutan ka, sõltuvalt päevast, mõnikord, kui on sõpradega teema siis tuleb ikka kasutada. Kui ei ole, siis ei ole. Aga oleneb sõbrannadest ka. Mõnikord ma lihtsalt helistan lõunapausi ajal ja ütlen, et ma ei viitsi tippida. See nii oleneb, päevad on nii erinevad. Aga töö ajal ... Kui mul on ikka kiire, ma olen mitu korda juba isegi võtnud kõne vastu niimoodi, et keegi helistab mulle mobiili peale, mul on töökõne, ma lükkan ära, et ma ei saa rääkida, katkestan ära. Ma isegi ei pane tähele, seda hetke, et ma olen seda teinud. Ja siis helistatakse mulle õhtul, et ma helistasin sulle päeval, miks sa tagasi ei helistanud. Aga ma isegi ei mäletanud, et sa helistasin, see käib nii automaatselt. Kui ma pean ikka tööd tegema, siis ma teen tööd.

I Siis keskendud tööle?

O8: Jah

I: Väga mõnus. Kas on midagi kindlat, mis teeb sinu jaoks tööpäeva meeldivaks?

O8: Mul on praegu üks jube tore klient. Tema kirjad toovad mulle alati rõõmu. Mulle meeldivad tema kirjad just selle pärast, et ta ... ta on mind kiitnud seal, ta on öelnud, et ta on kuulnud, et minu kaudu on varemgi tellimusi asutuse teinud, on rahule jäänud. Ta kirjutas mulle hiljuti, ma ei mäleta, mis teine reisibüroo oli, kelle kaudu ta päringu ka võttis. Ja ta ütles, et hind oli küll soodsam, aga suhtumise pärast tulen ma sinu juurde tagasi. Sest see suhtumine seal ei kõlba mitte kuhugi, ma soovitan koolitusele minna, ütles mulle. (naerab) Ja siis ta kirjutab oma isiklikust pereelust ... perereisidest ja niimoodi. Ja ta on nagu hästi tore ja mul on nagu, nii laadnalt käib see suhtlemine. Nii lihtne on asju ajada inimesega, sest tema on ka kiire. Ta on ka kiire. Ma vastan kirjale, siis ma tean, et ma saan poole tunni pärast vastuse. Aga tema ei saa telefoniga rääkida. Sest tal on sihuke ka liikuv töö ja ta ütles ka, et talle sobib väga hästi maili teel. Ja mulle nii hästi sobib see klient.

I: Aga meeldivaks selle kliendi puhul teeb siis selle kliendi enda sõbralik suhtumine või see et sa saad kiirelt vastused?

O8: Mõlemad. Sest kui klient on ka tõsiselt tore, ta on nagu pannud tähele mu püüdlusi. Ma sain selle kliendi täiesti juhuslikult kampaania käigus. [... kliendi reisi detailid – J.S]

I: Nii, et meeldivaks teeb tore klient?

O8: Jah.

I: Ja kiire suhtlus?

O8: Jah.

I: Aga mis teeb ebameeldivaks?

O8: Rasked kliendid ja .. ja see kui ma olen ise mingi käki maha keeranud. Mul oli eile väga raske päev, ma keerasin ühe käki maha ja mul on nii raske. Ma kirjutasin kliendile täiesti viisaka kirja koos [osakonnajuhiga – J.S] ja ma palusin vabandust ja ma tunnistasin, et see oli meiepoolne viga ja ma tunnistasin ja siis küsisin, et kas sobiks kompensatsiooniks siis vein või midagi. Noh, see summa on nelikümmend eurot, millest on praegu see kära. Ja ja ... Ma oleks nagu eeldanud, et inimene võiks mulle viisakalt vastu kirjutada tänan, et tunnistasite viga või midagi iganes, aga ta täiest kirjutab kärts-pläts vastu, et kuidas sihuke asi asi üldse juhtuda saab. Ei mingit kommentaari, sellele, mida ma kirjutasin . ... [... kliendi reisi detailid – J.S] Klient sai raha tagasi ja klient pole vastanud, see natuke jäi südame peale.

I: Nii et sind ei häiri mitte see, et klient vastas ebaviisakalt vaid see, et see asi pole lõpetatud?

O8: Mõlemalt. Nagu see ee, et klient vastas ebaviisakalt ka. Ja, see , et see oli nii loll viga, et see rikkus ta reisiemotsiooni. Mul on nii kahju sellest. See, et ma nagu vabandan.. Ma ei tea, ma ise olen selline inimene, kui ikkagi keegi mingi käkki mulle keerab, ja vabandab vähemalt või midagi, siis ma võtan selle vastu. Et mul oli ka hiljuti halb kogemus sellega, aga ma ei hakka sihukesi kärts-pläts kirju kirjutama. Viisakus võiks nagu alles jääda. Aga ... Ma olin nagu nii löödud, oleks ta siis vähemalt vastanud, et jah, saan aru, aga tahan ikkagi raha tagasi, oleks okey, saan aru. Ma tahaks ka tagasi, võib-olla. Aga jah.

I: Eks klienditeeninduses ikka juhtub. Aga kui sa peaksid ütlema midagi konkreetset, mis muudab, üks asi, mis muudab tööpäeva ebameeldivaks. Mis see oleks?

O8: Ebameeldiv klient.

I: Klient?

O8: Jah.

I: Kui tihti seda juhtub?

O8: Ma ei taha ära sõnuda. Aga aga ma ei tea, no ikka vahel juhtub jah. Et ... jah. Vahel küll juhtub.

I: Aga on seal midagi, mida sa saaksid ise teha, et päev ei oleks ebameeldiv?

O8: No kui on sihuke ebameeldiv klient, siis ma võiksin ise ka natukene rahulikumaks jääda. Aga kui inimene on teisepool toru ebameeldiv, siis, ma ei suuda tihtipeale meeldivaks ka ise jääda. Siis ma olengi jah-ei resoluutselt vastan tema küsimustele. Ongi kõik. Aga ... jah, ma võiksin olla natukene empaatiavõimelisem ilmselt.

I: Aga meeldiva päeva kirjelduses oli sinu jaoks meeldiv klient?

O8: Jah.

I: Kui tihti seda juhtub?

O8: Seda juhtub ikka ka väga tihti. Tihedamini kui ebameeldivat klient. Aga need ongi, osad kliendid on sihukesed täiesti tavalised, tahavad oma konkreetset asja, tere-head aega-seda ja ongi kõik. Ei jäta mingit emotsiooni. Ei jäta mina neile emotsiooni ja ei jäta nemad mulle emotsiooni. Ja ongi see, et kui sul on sihuke business reis, mis on konkreetne asi, mul ei olegi seal midagi rohkemat teha kui müüa sulle see, mida sa küsid. Ja ongi kõik. Et, siis ei saagi väga mingi positiivset-negatiivset emotsiooni tulla. Et sa oled saanud oma teenuse kätte, kiiresti ja mugavalt ja ongi korras. Ma ei tea, ma vähemalt nii arvan.

I: Et sa arvad ka, et sa ei saa midagi teha, et meeldivamaid päevi.. päevi, ma mõtlen, mitte niivõrd kliente, vaid tööpäevi oleks rohkem?

O8: Ma ei tea. Kindlasti saaks, aga ma lihtsalt ei oska.

I: Aga mõnus tööpäev on sinu jaoks ka see, kui sa hommikul tuled ja teed kõik asjad ära ja õhtul lähed ja postkast on tühi?

O8: Jah.

I: Või see on sinu jaoks tavapärane?

O8: See on mõnus ja tavaline.

I: Mõnus ja tavapärane. Nii, et sa lähed alati töölt hea tujuaga?

O8: Jah, enamasti küll. Mulle väga meeldib, kui on sihuke tore tööpäev, kui ma saan teha, vastata päringuid, kliendid tunnevad huvi, vastavad mu kirjadele ja helistavad vahepeal.

I: Tegus?

O8: Jah, justnimelt sihuke tegus. Et ei pea tegelema ... ja ma saan sihukesi toredaid päringuid, mis mulle nagu endale ka meeldivad. Aga, kui on sihukesed kaelamurdavad päringud, millega ma nagu ise ka ei tea, siis ma pean kliendile mingit häma ajama. Sest mul ei ole kuskilt mingit infot küsidagi. No muidugi ma ei mäleta, kunas sihuke viimane olukord oli. No üks ma mäletan küll, millega ma olin ikka nii jännis, mitte kuskilt küsida, ma olin nii hädas selle asjaga.

I: aga kui sul sihuke jännis asi tuleb, kas sa kipud seda pigem edasi lükkama või pigem teed kohe ära?

O8: See... See ka täiesti sõltub, aga hiljuti ma ikka lükkasin ikka edasi seda asja. Mul oli üks sihuke... See ei olnud ebameeldiv asi, see oli vaid sihuke asi, milles ma nii hullult kahtlesin. Aga ma müüsin kliendile, lennukipiletid ja ma müüsin talle ka majutuse. Aga ta tahtis alguses paketteisi, mul ei olnud pakkuda. Ma müüsin talle, otsisin talle majutust ja ... mul jäi selline mulje, et ta täiest broneeris mingi suvalise, mida ma talle olin pakkunud. Siis ma mõtlesin, et kas ta nagu ikka nagu natuke luges ka seda infot ka, mis ma olin saatnud. Aga noh, ma tegin ka ruttu broneeringu ära. Sest klient läks kontoris kohapeale tahtis vutserit saada. Mul oli ka nagu kiire. Ja see oli septembris. Noh ja siis kliendid tahtsid siis lisapagasi ka juurde võtta, panin selle broneeringusse ära ja siis ma mõtlesin iga nädal, et ma nüüd kirjutan talle, et kuulge, lisapagas on maksmata, kas tahate meie kaudu maksta või mis me teeme noh. Ja siis ta ei vastanud ka mu kirjale. Ma mõtlesin, et võiks nagu helistada, survestada. Ma mõtlesin, et ahh ma ei julge helistada, äkki ta küsib mu käest midagi, mida ma ei oska. Ja siis ma ikka lükkasin seda edasi ja ma võtsin siis jaanuaris ennast vist kokku. Reis oli nüüd märtsis. No ja siis ma helistasin talle. Ta ei saanud rääkida. No ma saatsin talle siis talle kirja, siis ta vastas mulle kahe nädala pärast. Noh saime ikka asjad lukku. Nüüd ta on reisil noh. Ma ei kujuta ette, kui ta tuleb tagasi, eks näis. Ja siis ta tahtis transfeeri saada lennujaamast hotelli, no see oli 200 km lennujaamas. No, mis see maksab. See maksab ikka sigapalju. Ja siis ma ütlesin talle ka, et see on tõesti kallis. Siis ta oli juba ise surfanud mingid bussipiletid, aga . See oli selline asi, mis jäi kripeldama, sest ma oleks tahtnud, et see asi oleks mul endale võib-olla rohkem selge. Mul oli sihuke tunne, nagu ... ma ei tea, võib-olla see klient siis uuris kõik asjad ära. Ta oli selle pärast kõik selge. Ta on varem suusatamas käinud, aga suusareisid on minu jaoks nii tume maa. Ma ei tea ... (ohkab) sul on nii palju asju, millele sa pead tähelepanu pöörama. Ma tean, et need on erinevad mäed ja kõik asjad aga, noh õnneks ta selle soovitud mäe juurde see hotell oli, nii, et .. et jah. Ja seal oli see ka, *case*, et klient tahtis .... Konkreetset hotelli tegime süsteemi kaudu tegime broneeringu ära ja siis ta teatas mulle paar päeva hiljem, et tal tahaks sõber ka kaasa tulla. Seda hotelli selles sama hinnaga enam ei olnud. Aga apartement mahutas kuni kolm inimest. Kirjutasin süsteemitoele, ei vasta, helistasin, et, kas saab sinna lisada teise inimese ka, et hind peaks tegelikult sama olema. Jah, saab küll. Hotelli mailiaadressi ma mitte kuskilt ei leia, kontakti ma ei leia. Ja siis nad ütlesid, et nad helistavad ise. Ja siis nad helistasid ise, siis panid nagu mingi *remargi* sinna ja siis, ma nägin seda *remarki* bronnis seal, aga noh, see ei olnud üldse usaldusväärne, sest ma tahtsin, et kinnituse peal oleks kõik kirjas. See oli ka sihuke ka sihuke, et läheb sinna ja pärast öeldakse, et kes te selline olete, mis te tahate.

I: Aga sinu jaoks on see juhus ebameeldiv selle pärast, et seal on nii palju teadmatust?

O8: Mhm.

I: Aga näiteks, mahukas töö, selles mõttes, et vajab palju ajaressurssi, et mingi pakkumine koostada?

O8: Tead, see selles mõttes ju on, sest siis kui ma selle päringu sain, siis ma uurisin alguses paketteisi. Ma tegin seda asja endale natukene selgemaks, aga ma ikkagi ... sa ei orienteeru selles, unustad need asjad nii ruttu ära kui sa iga päev ei tee seda. Ja üldse, üldse see suusapuhkuse asi on selline tume maa. Aga vähemalt, noh, mul pakkus rahuldust, et see, et ma sain asja lukku. Ja ma tegin täiest ise öövahetuse ajal isegi pagasi, lisapagasi EMD ära.

I: Ise tegid?

O8: See on nii lihtne asi muidugi, ma tean, meil on juhised selle kohta kõik värki-särki. Aga viimane kord ma tegin pagasi EMD kolm tundi. Ja mul polnud mitte kuskilt küsida. See oli laupäev ka, ma mõtlesin, et ma ei taha selle pärast kolleegile ka helistada. See oli kohtuv.

I: Aa mis sa kolm tundi tegid, kas sa võtsid vahele teisi asju või?

O8: Ei! Selle pärast, et mul tulid *errorid* ja ei saanud mingit asja. Midagi oli seal valesti ja siis ma lõpuks helistasin lennukompaniisse, seal olid mingid *errorid*. Ma ei teinud teisi asju vahele, sest ma tegelesingi kolm tundi pagasi lisamisega.

I: Aga vahepeal ei tekkinud tunnet, et ahh, ma võtan vahele midagi muud postkasti on juba kirju tulnud?

O8: Ei, selle pärast, et see oli õhtune lend. Ma ei saanud. Aga selle pagasi EMDga, kus oli klient juba ära maksnud, siis seda ma tegin ... lükkasin kolm päeva edasi, sest nädalavahetus oli, ma ei tahtnud hakata seda tegema, et mul ei ole kuskilt küsida. Ma teen selle pühapäev vastu esmaspäeva, ma olin öösel tööl. Et ma teen esmaspäeva hommikul ära. Mingi jama tuleb, siis helistan toele. Või noh, lasen neil üle vaadata. Aga saigi viie minutiga tehtud. Või kiireminigi veel.

I: Siis oli tunne hea?

O8: Jah.

I: See ka rippus postkastis, ootas oma korda?

O8: Kolm päeva, jah.

I: Sinu tööpäeva kirjeldused on hästi huvitavad. Kui ma ise kokku võtan, kuidas mulle kõrvalt tundub, siis, siis sa keskendud hästi palju sellele, et sa saaksid võimalikult palju asju tehtud.

O8: Mhm.

I: Ja kui suured asjad tulevad, siis sa teed need ikkagi, küll natuke hiljem, võib-olla mitte

esmajärjekorras, aga kindlasti ära?

O8: Mhm

I: Et sinu puhul ei ole seda, et mahukam asi lükatakse edasi ja edasi?

O8: Jah, see on vaja ära teha niikuinii.

I: Läheme nüüd edasi.

O8: Nii.

I: Meil on üle poole on tegelikult juba tehtud.

O8: Nii?

I: Ja nüüd ma vahetan selles osas teemat, et ma tahan teada, et kas sa oled kuulnud sellisest asjast nagu *multitaskingimine*?

O8: Jah.

I: Või rööprähklemine?

O8: Ma oskan väga hästi *multitaskida*.

I: Mis see sinu jaoks on, mis on *multitaskingimine* sinu jaoks?

O8: Ma teen mitut asja korraga. Ma räägingi telefoniga, kuulan kliendi päringut, tema mingit muret. Või niisama mõni tahab jutustada. Siis ma samal ajal vastan kirjale, kliendile.

I: Nii, et kui on telefonikõne, siis sa samaaegselt teed teist tööasja

O8: Jah, jah, sest mõnikord on lihtsalt selline ... kasvõi see, et ma vaatan *momondost* seda või ma uurin, mul on kuskilt ostetud piletid, et aga aidake mind. Noh, mul ei ole siin midagi süveneda väga, sest et ma ei saa sind aidata. Ma ei hakka konsulteerima. Et sellistel puhkudel ma võin väga vabalt kirja, teha edasi oma kirja.

I: Aga kui sa näiteks teed ühte asja, ja tuleb sisse kõne teise tööülesandega, mis vajab kiirelt lahendamist?

O8: Siis jätan pooleli.

I: Siis jätan pooleli. Lahendad siis selle ühe asja ära. Mis sa siis teed? Kas sa siis vaatad uuesti üle, mis kuskil toimub? Või lähed automaatselt selle juurde, mis sul pooleli oli?

O8: Ei, siis ma käin ikka vaatan, mis [osakonna mailiprogrammis – J.S.] toimub, mis seis on [asutuse mailiprogramm – J.S.] *overdue* listis, siis ma vaatan, mis mul postkasti tulnud on ja siis

ma vaatan, selle päringuga tegelen edasi.

I: Kas siis ei ole seda, et võtaks mõned asjad vahele?

O8: Tööasju vä?

I: No tööasju ja. Ma mõtlen seda, et kui sa enne ütlesid, et sa pigem teed mitu, või lihtsat kirja ära ja siis sa võtad suurema asja ette, selle pärast, et arvuliselt on postkastis kirju vähem.

O8: Mhm.

I: See suur asi on sul juba pooleli, sa katkestad eksole?

O8: Jah, kui mul vastatud. Kui ma vaatan, siis mul on vahepeal mingeid vastuseid ja tõesti on seal, et ma maksin ära või mis iganes, siis ma väljastan need piletid ja toimetan sellega lõpuni ära jah. Ja siis teen selle puhkuse nii-öelda või selle mahuka asja edasi. Mahukas asi, mis mul on pooleli, noh klient ei jää nii väga oota, aga kui inimene on maksnud, siis ... Ma eeldan ka seda, et kui inimene on maksnud, ta on nagu oma raha välja käinud, siis ta tahab ruttu saada ka oma asju, mille eest ta on maksnud. Ma ei saa mõelda, et ma sa seda kolme tunni pärast saadan.

I: Aga ... Kuidas ma seda nüüd küsin ... Teised osalejad on maininud, et neil on ... standardsed kõned, sisud mis korduvad päevast päeva. Ja kui sellised kõned tulevad, siis nemad peaaegu alati hakkavad millegi muuga tegelema.

O8: Mhm

I: Kes klõpsavad postkasti, vaatavad poolikut kausta ... kas sul on selliseid stand... (segab vahele)

O8: Tänane päev.

I: Ma mõtlen, kas sul on mingit tüüpi kõnesid või mingit tüüpi tegevus, kus sa alati võtad teise lahti, teise tegevuse lahti?

O8: Ma ei tea, täna mul oli hästi palju vene keele osakonda suunamist, nagu põhiasju ma ei saanud nagu ühtegi päringut. Siis ma kuulan ümberringi, kuidas teised saavad päringuid või asju. Kolleeg sai neljatuhanded piletid broneerida telefoni teel. Siis ma mõtlesin küll, et miks mina seda ei võinud saada. Et, jah noh, see kõne, otseselt, see üks ja seesama kõne, see ei suuna mind kuhugile muid asju tegema. Ma jätkan lihtsalt sellega pärast, mis mul pooleli parasjagu oli. Oli see siis *Delfi* või oli see siis oma postkast või mida iganes.

I: Et jätkad sellega, mis sul pooleli oli?

O8: Mhm.

I: Kui palju sa tunnend, et sa oled sunnitud *multitaskima*?

O8: (pikk paus) Jah, ma mõtlen nüüd. Ma tunnen seda. Ma tunnen seda. Tead kuidas, ma tunnen seda ... öövahetuse ajal. Kui sa oled tõesti pead nagu kõike tegema üksi. Kogu asutus on sinu õlgade peal ja siis ongi see, et kell kümme lähevad inimesed minema ja siis hakkabki millegipärast neid probleeme, muresid tulema. Tulevad sulle kindlustuskõne, tuleb sulle keegi, kes on hotellist, hotelli ei lasta. Siis on seda nagu palju. See on nagu selles mõttes *multitaskimine*, et nad on nii erinevad, nagu nii öelda üksuste asju pead tegema. Et öösel on seda mõnikord nii raske teha.

I: Mhm

O8: Just need enne südaööd *online* bronnid, mis tahavad järgmisel päeval reisida juba.

I: Siis sa klõpsad palju?

O Mhm.

I: Kas *multitaskimine* sellises olukorras on sinu jaoks pigem see klõpsimine või see kui sa pead tegelema nende asjadega? Kas see pidev erinevates süsteemides kontroll on sinu jaoks *multitaskimine*?

O8: Pigem on ikkagi töö tegemine, on see *multitaskimine*. Et ma teengi mitut asja, korraga. Aga see klõpsimine päris ei ole. Pigem, et ma tegelen jah.

I: Sa kirjeldasid neid oma öövahetusi ja seda, et siis sa *multitaskid* palju. Mis sa arvad, kas sinu amet, jättes öövahetused kõrvale, nõuab *multitaskimist*?

O8: Kindlasti.

I: Nõuab?

O8: Jaa.

I: Milles see väljendub?

O8: No juba see, et kui klient helistab sulle, siis sa pead otsima talle infot. Võib olla kirjutama midagi samaaegselt. Päringut vastu võtma. No see kõik on *multitaskimine*, minu arust.

I: Ega siin ei ole valesid vastuseid, mind huvitabki, kuidas inimesed seda ise tõlgendavad. Su enda hinnangul, kui palju sa töökohal ise *multitaskid*?

O8: Iga päev! Kogu aeg!

I: Iga päev, kogu aeg?

O8: Jah, minu arust küll.



I: Kas ... sinu hinnangul, kas tööpäev läheb kiiremini või aeglasemalt, kui sa *multitaskid*?

O8: Kiiremini.

I: Kiiremini? Miks sa nii arvad?

O8: Sest siis on kogu aeg midagi tegemist, midagi lugemist, midagi teha.

I: Aga sa ütlesid, et kui sul on vaiksed päevad, siis sa käid ka foorumites ja mujal ja teed ka (segab vahele)

O8: No siis ikkagi venib aeg. Siis ei ole see, et ... et sa pead kiiresti midagi kirjutama. Ma ei tea, mul läheb vist päev siis kiiresti kui ma kirjutan tõesti midagi ja reaalselt teen mingit pakkumist. Käin ja surfan ja siis mingi kirja ära saadan. Aga see, et ma loen ühte asja, lähen loen teist asja. Ainult loen ja loen, siis see venib.

I: Aga kui kõne tuleb vahele?

O8: Siis on kohe kiirem.

I: Ma ennem natukene sinuga juba rääkisin, aga kas on mõnda kindlat situatsiooni, või üleseande tüüpi, mida sa tunned, et sa peaaegu *multitaskid*?

O8: Ma ei oska niimoodi öelda küll.

I: Mingit tüüpi pakkumised, või on mingit tüüpi kõned või mingi programmi kasutamine?

O8: No, viimase hetke reisirid on enamasti alati *multitaskimine*, sa käid nii palju programme läbi, või neid süsteeme ja mõnikord näiteks tahab ainult lennukipileteid, et siis sa pead nii [*lennubroneerimisprogramm – J.S*] i kammima kui ka [*pakettreisi programmi – J.S*] ja kõiki muid süsteeme ja asju.

I: Nii, et sa pigem *multitaskid* kiiremal ajal?

O8: Pigem, ma vist *multitaskin* kogu aeg, ma arvan.

I: Sa oled püsimatu?

O8: Ma olen püsimatu jah. Ma olen nagu närvihaige selles mõttes jah. (naerab)

I: (naerab) Ilmselt sa oled täheldanud selliseid olukordi kus sa pendeldad erinevate ... (segab vahele)

O8: Jah, jah.

I: ... tegevuste vahet?

O8: Jah.

I: Kas sellisel pendeldamisel on mingisuguseid kindlaid situatsioone?

O8: Jaa! Pendeldamine on väga hea!

I: Nii?

O8: Mulle ei meeldi tulla tööle, mul on klapid peas, ma olen kõigist välja lülitatud. Nagu tuleb mõni ... töökaaslane ... Ma tulen tööle, mul on mõnikord, juba hommikul kell 8, kui ma tulen, ma olen kodus kell 8 juba kursis kõigega, mis töö juures toimub. Mis on [osakonna mailiprogrammis – J.S] ja.

I: Enne tööpäeva?

O8: Jah, mõnikord, enamasti noh. Oleneb, kas mul on kirju postkastis või ei ole. Siis ma lähen vaatan ka seda muud asja.

I: Mis see muu on?

O8: No selles mõttes, et ... Kui on mul, mul on kirjad postkastis kirjad, siis ma lähen vaatan sinna, login VPNiga sisse ja siis ma vaatan [pakettreisi programmi – J.S], [asutuse mailiprogrammi – J.S], kõike .. ei mitte [pakettreisi programmi – J.S], [osakonna mailiprogrammi – J.S] ja [asutuse mailiprogrammi – J.S]. Kõik vaatan üle. Aga kui mul ei ole kirju, siis ma ei pane oma arvutit hommikul tööle. Aga enamasti on ikkagi niimoodi, et ma ikkagi vaatan üle. Aga kui ma tulen isegi tööle ja ma pole hommikul seda kodus teinud, siis ma vaatan kohe kõigepealt [osakonna mailiprogrammi – J.S] üle. Sest äkki on seal mingi kiire asi. Äkki on jäetud info, et klient võib hommikul helistada. Siis kui tuleb kõne, siis ma olen selle asjaga kursis. Mitte, et „ Oi, ma ei tea midagi. Oi, aga miks ma peaks üldse [osakonna mailiprogrammi - J.S]vaatama, kui ma valves ei ole.“ Aga ei, seda pead sa alati vaatama, sest seal on kiired asjad. Ja, ma kogu aeg vaatan. Ma tean, et on inimesi, kes ei vaata. Ja siis ongi see, et ... mõnikord ... näiteks kolleeg küsib mu käest, et [osakonna mailiprogrammis – J.S] on üks asi, et mis sa sellest arvad. Jahjah, ma juba vaatasin, mina teeksin nii ja mina teeksin naa. Ja nii ongi. Ma olen juba välja mõelnud, mis ma teeksin, mis ma teeksin ja selles mõttes, jah.

I: Nii, et see pendeldamine, mis tunde see sul tekitab?

O Et ma olen ... asjade üle mul on kontroll ja ma tean, kus mis toimub. Et ma tahan, et mul tuleb selline kõne, et ongi mingi info jäetud ja ma ei tea seda ja siis ma olen nagu kuu pealt kukkunud jah. Ei, mulle meeldib kursis olla.

I: Kas see. Kas oled täheldanud, et selline pendeldamine toob sul kaasa näiteks süütunnet?

O8: Jah, võib olla küll, jah. Jaa, näiteks kui ma pendeldangi seal [osakonna mailiprogrammis – J.S], ma näen mingit makset, ma vaatan, kelle oma see on. Või pendeldan [asutuse mailiprogrammis – J.S], ma näen, et see klient on teinud päringu, võiksin viidata tähelepanu sellele kollegile, kes seal on, et kuule, ruttu hakka tegelema. Siis teine asi on see, et see ei ole minu asi tegeleda! See ei ole üldse minu asi. Ma ei peaks üldse kaagutama, et kuskil on midagi tulnud. Mina ei ole valves, hoia oma suu kinni. Ja ma püüan seda viimasel ajal üha rohkem teha. Kui küsitakse, siis ma vastan. Kui ei küsita, siis pole minu asi. Ma pole valveski.

I: Aga sa püüda seda teha siis (segab vahele)

O8: End jaoks.

I: Enda jaoks?

O8: Jah.

I: Aga , näiteks sellist süütunnet, et sa pendeldad erinevate asjade vahel selle asemel, et ise tööd teha?

O8: Tead, mul käib see pendeldamine nii kiiresti, et ma ei saa aru, et see mu töö, töö mahtu või töö jõudu kuidagi kahjustaks.

I: Aga, kas on selliseid asju, et või olukordi, et sa teed mingit pakkumist ja sa katkestad seda selleks, et minna ja vaadata kõik asjad üle?

O Mkm. Ei, on ikka. See ongi pendeldamine, mida ma kogu aeg teen. Aga see täiesti sõltub. See ... kui mõnikord tõesti läheb mul mõte uitama või mingi kõne rikub sul selle pakkumise tegemise ära, siis ma lähen jah. Aga kui ma tõesti teen konkreetselt... ma ei, siis ma ikka konkreetselt teen pakkumise lõpuni ja siis lähen ja pendeldan.

I: Sul ei ole selliseid olukordi, et sa kirjutad kirja, ja siis sa lihtsalt vahetad tegevust?

O8: Ei, ma tahan ikka lõpuni ära saada. Mul on, mul on [pakettreisei programm – J.S] kõik lahti või mis iganes mul lahti on ja mul on just parasjagu pooleli, mul on siin mõte pooleli, mida ma kliendile järgmisena pakun ja mida ma kirjutan ja. Ei seda, ma küll ei tee. Ma tahan ikka kirja ära kirjutada lõpuni. Jah, et ikka, postkasti välja saaks, tühjaks. (kortsutab kulmu)

I: Aga kuidas on lood sotsiaalmeediaga? Sa ütlesid, et sul Facebook tuleb telefoni automaatselt?

O Mhm.

I: *Viberit* on sul töö ajal vähem?

O8: Mhm.

I: Aga kui palju sa käid neid *Facebooki*, *Postmeest* või kõiki neid vaatamas. Kuidas sa nendega pendeldad? Pendeldad?

O8: Tead, see sõltub näiteks, mul on telefonis *äpp*, *Delfi äpp*. Kui tuleb mingi uudis, siis mul tuleb kohe sinna see ...

I: Käib see piiks ära?

O8: Jah, kui käib see piiks ära. Siis ma enamasti vaatan, issand, kas see on midagi suurt või väikest. Kas on mingi oluline uudis, või ei ole. Kui see ei ole oluline uudis, siis ma jätangi nii, las ta olla. Aga kui on mingi olulisem uudis, siis ma mõnikord käin, lähengi *Delfi* lehele, ja kohe vaatan, mis seal on.

I: Kui see piiks tuleb sellel ajal, kui sa teed pakkumist?

O8: Oleneb, kas ma panen tähele või ei pane.

I: Aga kui sa paned tähele?

O8: Kui ma panen tähele, siis ma lähen vaatan.

I: Jätad pakkumise tegemise pooleli?

O8: No, siis ma vaatan telefoni, vaatan, kas on midagi olulist või ei ole. Kui ei ole olulist, siis ma ei lähe. Kui on olulist, siis ma lähen *Delfi* lehele ja vaatan jah.

I: Aga kui sul tuleb, sul tuleb ju teade postkastis on tulnud uus kiri?

O8: Jah. Aga mul tuleb... (segab vahele)

I: Kui sul tuleb see teade, et uus kiri, siis .. kas sa siis lähed vaatama?

O8: Siis ma näen silmanurgast ära, kes on kirjutanud, mida on kirjutanud. Või noh, sa näed pealkirja ära ja siis ma tean, et see ei ole kiire. Kui on kiire, keegi kirjutab kontorist, et käisin maksmas, siis kohe lähen.

I: Et siis jätad pooleli?

O8: Mhm.

I: Aga kui ei ole kiire, siis?

O8: Siis ei jäta.

I: Ja see kehtib siis tegelikult ükskõik, mis kanali puhul. Kui tuleb sisse mingi asi, mis ei ole kiire

asi, siis (segab vahele)

O8: Mhm.

I: Ei katkesta tööd?

O8: Mhm

I: Väga vägev. Mulle tundub, et sinu töötegemise oskused on äärmiselt heal tasemel.

O8: No see ei pruugi nii olla. See täiesti sõltub, nii päevast ka. Eile näiteks ma olin terve päev töö juures *Facebookis* sees. Terve päev. Sest. Mul oli küll kiire, aga ma ikkagi käisin ja vahtisin seda, aga mul on lihtsam, et ta on mul kogu aeg sees, muidu ma pean oma salasõna panema ja kõike värki särki. Mul on lihtsam, et ta on seal sees. Ja siis eile oli ühes grupis, kus ma olen, oli kaubapäev. Ja siis ma käisin kaupa vaatamas vahepeal. (naerab)

I: Olenemata sellest, et kiire oli?

O8: Jah, aga see ei olnud nii tapvalt kiire. Mul on olnud kiiremaid päevi.

I: Aga, mis hetk see on, mil sa otsustad, et sa lähed... et nüüd lähed vaatad seda kaupa?

O8: Noh, eile näiteks oli selline hetk, et ma sain eile lõunat endale lubada. Lõuna ajal vaatasin, vaatasin, et hakkab tulema. Nii, mul oli postkast lahti. Siis läksin tegema pakkumisi. Siis, siis mul jäid kirjad postkasti mingit sellised kirjad, mis ootasid kliendile nagu vastuse saatmist, aga ma pidin reisikorraldajaga suhtlema. Pidid ootama vastust. Pidin ootama ülemuse käes selle tagastuse kohta vastust. Läksin, käisin ja klõpsisin. Aga siis oligi vahepeal noh, mul oli ka ikkagi kiire, ma tegin kiiret asja ära ja siis ma ei saanudki, ma magasin maha mingi kauba, ma ei saanudki seda. Sest mul ei olnud aega käia!

I: Juhtub seda tihti, et sa käid mingit kaupa või asja vaatamas? Või oli see sihuke erandlik?

O8: Ei, see oli. See on paari nädala tagant korra, aga see sõltub töögraafikust. Mõnikord ma olen kodus sellele ajal. Mõnikord on see õhtul. Mõnikord on see päeval. See nii sõltub. Aga ei, nii töö ajal seda juhtub harva. No ma arvan, et võib-olla tõesti paari kolme nädala tagant korra. Oleneb sellest.

I: Ja kui sul oleks olnud kiirem tööpäev?

O8: Siis oleks jäänud tegemata.

I: Siis oleks *shoppamine* jäänud tegemata?

O8: Jaa.

I: Mitte töö?

O8: Ei, mitte töö. Selle pärast, et eile ka, ma jäin nii mõnestki asjast ilma, sest mul oli vaja kiireid asju teha. Ma ei saanud käia *shoppamas*. Ma ei saanud vaadata. Ma avastasin, et need on seal üleval, need olid juba läinud. Ma ei saanudki. Ja nii oligi.

I: Ja mis tunde see tekitas?

O8: Ei, tuju ei läinud küll alla. Ma mõtlesingi, et võib olla ongi parem, hoian raha alles.

I: Kas sa oled, noh arvestades, et sa käid tööajal *shoppamas*, aga samas sa teed väga paljut, sa teed seda sellel ajal kui, kui sa tegelikult ootad vastuseid? Oled sa üldse kunagi tundnud töö juures süütunnet oma ajakasutamise kohta?

O8: (ohkab) Jah, võib olla kunagi olen. Ma võib olla olen siis, kui on tõesti mingi hullult palju kampaaniaid ja kui neid päringuid tõesti peksab sisse. Ma fooris olen punane kuigi mul on postkastis võib-olla kaks poolikut lihtsat asja. Aga ma ei taha, tihkagi panna ennast *Fooris* roheliseks, kollaseks, sest et meil peksab kõnesid ka sisse. Aga ma ei leia, et ma oleks, tõesti hullult kiigutanud jalga, kui ma näen, et kõik ümberringi rabelevad ja keegi ei suuda söömagi minna. Siis seda ma ka ei tee. Ma ei saa. Ma olen ikka võtnud mingeid päringuid teistelt ära.

I: Aga süütunne on siis selle pärast, et sa ei tahtnud tööd teha?

O8: Sellel hetkel võib olla... Ei mitte, et ma ei taha tööd teha, aga ma ei taha, et mul kuhjuks need asjad.

I: Aa, et sa väldid tööd lihtsalt selle pärast, et sa tead, et kui sa tööd juurde võtaksid, siis seda tuleks nii palju, et sa ei omaks kontrolli?

O8: Jah. Jah.

I: Aga kui sa saaksid valida, et jupi kaupa üks, siis?

O8: Siis ma võiksin teha jah. Jah. Mulle ei meeldi, kui mul on postkastis palju poolikuid asju. Mulle meeldib teha, et ma teen ühe asja ära. Siis ma võin panna ennast roheliseks, teen teise ära.

I: Aga kui korraga tuleb mitu asja?

O8: Oleneb, mis asjad need on. Lennukipiletid suva, ma võib neid viis ka korraga olla. Aga kui on sihukesed pakettreisid või sihukesed mahukamad, et noh, sa pead ikkagi helistama, arutama, ma ei tea, ma saan kolm erinevat pakettreisei - üks tahab Kreetasse, teine Türgi, Bulgaariasse, seitse inimest peres, siis ma ei tea, siis on natuke keeruline. Et need võtavad nii palju aega. Ma ei väldi neid, aga ma tahaks, tahaks et oleks mingi kontroll.

I: Aga sa ütlesid, et süütunne oli varem, see tähendab, et siis ... enam sellist ajakasutuse süütunnet ei ole olnud?

O8: Ma, viimasel ajal nagu ei mäleta, et mul oleks olnud.

I: On see seotud töökoormusega? Või oled sa ise midagi teinud?

O8: Ma ei tea, kas ma kasutan oma aega paremini siis vä. Ma ei tea. Viimasel ajal... kuigi tegelikult ma mõtlen, et ma nagu töö juures ei ole seda vaba aega nüüd nii palju nagu mul oleks tõesti nii nii hullult igav, et tõesti kaks tundi istungi ja mul ei tule ühtegi päringut, ühtegi kõnet, et sellist asja nagu pole olnud. Kuigi samas, on näha, et on niivõrd vaiksem töö juures. Seda on tunda nii oluliselt. Aga mul ikka tiksub midagi sisse. Telefoni teel tiksub siis või tuleb mingi oma kliendi vastus onju. Mul ei ole päris sellist aega ka, et nüüd kaks tundi istun niisama ja mitte midagi teha ei suuda.

I: Midagi teha ei suuda.

O8: Jah, mul ei ole midagi teha. Ma ei tea, nii raske on kirjeldada, kõik päevad on nii erinevad. Enda tuju on ka nii erinev. Enamasti ma hommikul käin hea meelega tööl, aga õhtul on juba raskem.

I: Miks õhtul raskem on?

O8: Sest ma ärkan nii vara ja ma väsin ära õhtuks.

I: Aga mitte see, et õhtul jäävad postkasti mingid asjad, mis jäävad tegemata, sest sul ei ole kelleltki küsida?

O8: Mkm, ei. Issand, kui ... mul ei jää nagu tegemata. Siis ma kirjutan kliendile ikka, et tegelen homme hommikul või küsin reisikorraldaja käest ja ma vastan talle ikkagi ära, et ma olen ta kirja kätte saanud.

I: Kirja jätab postkasti?

O8: Pean jätma siis jah, kahjuks. Jah.

I: Kõigil on väga erinevad töömeetodid. Siiani ei ole mul ükski intervjuus osaleja samamoodi tööd teinud. Mis on hästi huvitav. Me oleme tegelikult jõudnud ringiga lõppu.

O8: Jeei!

I: Ja ma palun sul veel paari asja.

O8: Nii?

I: Esiteks, ma tahaks, et sa võtaksid oma sõnadega meie vestluse kokku. Mis on see, mida sa tahaksid meie, meie 45 minutist kokku võtta.

O8: Nii pikalt latrasin! Uskumatu! Aga tead, ma arvan, et see ... kutsus mind natuke korrale.

I: Mis kutsus korrale?

O8: Ikkagi, kui ma tõesti, ikkagi.. Ma ei tea, ma peaksin tõesti vist pigem käima *intras* ja uurima asju, mida ma ei oska. Tegemagi endale suusareisi või kruisi selgeks, selle asemel, et käia *Facebookis* ostlemas, kuu alguses *Levelzones* või kus iganes. Aga ...

I: Ma segan sind, kas see päeviku täitmine kutsus sind korrale või intervjuu?

O8: Intervjuu pigem, see vestlus jah. Aga jah. Aga jah, ei ma ei arva, et ma nüüd nii palju oma töö aega kuritarvitan, et ma peaksin seal midagi väga hullult muutma hakkama.

I: Ma ei valinud oma töös osalejaid selle järgi, vaid puhtalt ... (segab vahele)

O8: (naerab) Ei, ma usun jah. Aga ei, lihtsalt endale nagu kontrolliks või korrale kutsumiseks võib-olla. Ma ei tea, eks näis, võib olla paari nädala jooksul selgub, kas ma muudan midagi oma töös või ei muuda. Mõned asjad panevad lihtsalt mõtlema hiljem. Ma ei kujuta ette, kui ma koju lähen, ma võib olla ma ketran midagi millestki, millest me täna rääkisime, väga pikalt.

I: Sa tunned, et sul oleks vaja oma töö juures midagi muuta?

O8: Ma arvan küll jah. Ma tahaks ...

I: Jaa?

O8: Ma tahaks teha rohkem rohkem rohkem müüki. Aga et rohkem müüki teha, pean oskama kliente masseerida, mudida ja suunata. Aga ma ei osa seda. Peaks kuidagi seda teda. Aga põhimõtteliselt ma pean selle iseenda jaoks välja mõtlema, sest ma ei taha mingeid koolitusi saada, sest minu jaoks on need ikkagi müügikoolitused liiga agressiivsed ja mulle ei meeldi selline agressiivne müük. Ja mulle ei meeldi, kui seda mulle tehakse. Ja mulle ei meeldi seda ise teha.

I: Aga näiteks oma mingisugustes, noh see, mis sa välja tood on puhtalt kliendisuhetus. Sa ei tahaks muuta seda kuidas sa oma tööd järjestad või sorteerid või?

O8: Ei! See plaan on mul paigas ja seda ma ei muuda. Mul on selline süsteem.

I: Soovid veel midagi lisada?

O8: Ei, ei. (naerab)

I: Aitäh! Mul on üks küsimus veel. Ja see on küsimus, mida ma küsisin sinult kõige alguses. Kas



sa oled jätkuvalt kindel, et ma võin meie intervjuud oma töös kasutada?

O8: Jah.

I: Aitäh!

O8: Jah. Palun. Issand, kus ma latrasin! (naerab).

## Lisa 10. Intervjuu Osaleja 9

Intervjuu toimus osaleja kodus, osaleja puhkuse ajal. 15.märts, algusega kell 12:00. Kestvus 1 tund 2 minutit.

I- intervjuuerija

O9 - intervjuueritav, osaleja 9

I: Kõige pealt, suur aitäh sulle! Enne kui ma saan päris intervjuu juurde edasi minna on üks asi, mida ma tahan su käest küsida. Et oleks ülesse lindistatud. Kas ma võin meie intervjuu andmeid oma bakalaureusetöös kasutada?

O9: Jah

I: Aitäh! See osa on tehtud ja nüüd lähen reaalsete küsimuste juurde. Millest ma alustada tahan on päevik ja päeviku täitmine. Mis muljed sul selle päeviku täitmisel tekkisid?

O9: Hmmm, see aitas mul tööd teha, selle pärast et, kui ma hakkasin midagi tegema, ma tahtsin selle *taski* ära lõpetada. Eeee mitte see, et ... noh ma tajusin seda, et ma teen oma tööd väga hektiliselt, et ma hüppan ühest kohast teise ja tänu sellele päevikule, ma nägin seda, et ma tahan selle ülesande ära teha ja siis liikuda järgmise juurde. Kuigi vahest ma võisin umbes käia sealt, teha seda ja toda ja nii edasi.

I: Pigem tuli päeviku täitmine kasuks?

O9: Jaa, pigem tuli kasuks.

I: Aga kui päeviku täitmine lõppes peale nädalat?

O9: Siis ma püüdsin ka nii teha, aga lõppkokkuvõttes see vajus ilmselt mingil määral ikkagi niimoodi, et ma läksin oma vana töö.. noh nagu viisi peale tagasi. Et kui ma tegin oma programmis seda pilti, vahepeal hüppasin meili peale, vaatasin, kas keegi on kirjutand. Kuigi tegelikult see mail nagu kannataks niikaua, et ma ei pea kogu aeg hüplema nende kahe asja vahel. Aga kogu aeg oli vaja nagu midagi klõpsida. (naerab)

I: See on arvuti puhul üpris tavapärane. Ma korra küsin - sa ütlesid, et ma üritasin ka nii teha - sa mõtled siis seda, et teha *taski taski* kaupa?

O9: Jaaa.

I: Kõik jupi kaupa?

O9: Jaa.

I: Oli selliseid hetki ka, et sa tundsid, et päeviku täitmine kuidagi segas tööpäeva, tuli kahjuks?

O9: Ei seda küll ei olnud, pigem mitte.

I: Täitmine oli lihtne?

O9: Jaa, keegi läks minema, tõmbad jälle linnukuse. Aa jaaa ka vahepeal ja siis jälle tõmbad linnukse. Seda ei olnud, et see oleks midagi seganud. Või no ma pigem vaatasin, et pigem tekib suur lõtk ja mul pole enam meeles, mis ma sinna kirjutama pidin. Või noh, mõni inimene veedab mu juures päris kaua aega ja siis ei saa seal vahepeal linnukesi teha.

I: Siis tõepoolest ei saa.

O9: Jah.

I: Ja mis sa siis tegid, täitsid tagantjärgi?

O9: Täitsin tagantjärgi jah. Ja kui ma teadsin, et keegi vahepeal helistas sisse, siis ma panin enam vähem kellaaja juurde, millal ta võis olla. Või, et kui me käisime kliendiga vaatasime koos mingisugused lehed, noh tehnikat või midagi sihukest või ma üritasin need juurde panna. Või, et võtsin programmi lahti ja näitasin talle kööki või midagi sihukest.

I: Ok, siis päeviku täitmine sulle sobis päris hästi?

O9: Jaa, pigem sobis jah.

I: Mis sa arvad, kas ma oleksin saanud *äpi* kasutamisel hoopis teistsuguseid tulemusi?

O9: Ilmselt küll.

I: Sest *äpp* ei oleks nõudnud sinult mingit täitmist, see oleks olnud kogu aeg taustal. Sa poleks pidanud ise silmas pidama midagi. Kuigi mul antud juhul tundub, et need kliendi kohal käimised ei oleks siis üldse saanud ülesse kirjutatud.

O9: Neid ei oleks mm ma arvan jah välja tulnud. See oleks ainult selle järgi välja tulnud, et... vot ma ei tea, kuidas see *äpp* töötab onju? Kas see näitab iga klõpsi või kuidas see seal on. Selle pärast, et kui ühel hetkel nagu pool tundi arvutit ei kasuta, siis ma olen lõunal või on mul klient. Või siis ma käin iga tunni tagant lõunal. (naerab)

I: Sinu päevikust ei tulnud välja, et sa oleks käinud iga tunni tagant lõunal?

O9: Ei, mul polnud selleks aegagi, mul oli nii kiire koguaeg. See oli sihuke aeg, kus oli hästi palju tööd. Ütleme, et nüüd oleks teinud seda siin veebruaris oli mingi hetk, kus tööd oli, aga seda oli

oluliselt vähem ja inimesi ei käi meil poes niivõrd palju. Et siis oleks päevik olnud kindlasti kohe teistsugune.

I: Nii, et see aeg, mis sa täitsid oli kiire aeg?

O9: Mhmmm.

I: Kiirem kui tavapärane?

O9: Jaa, kiirem kui tavapärane.

I: OK. Kirjelda mulle, milline on sinu üks kõige tüüpilisem tööpäev.

O9: Tüüpiline tööpäev on, et lähen hommikul tööle. Kõigepealt ma alustan meilidest ja vaatan, kas keegi on enne seda kui ma olen tööle tulnud juba helistanud. Vaatan mailid ära, selle peale võib noh.. hakkan ühesõnaga tegelema, kui on mailis probleemid, siis nendega tegelema. Kui ei ole probleeme, siis vastan, kas klientidele, mis nad noh küsivad mu käest, et mõni tahab hinnapakkumist et ütlen, „et tore on, et tahate, aga nii kohe ei saa“ (naerab). Ja siis kui keegi mulle sinna kohapeale sisse ei saja, siis ma hakkan tegema pakkumisi, mis on jäänud siis kas tegemata või mitte. Või siis joonised. Pigem võib olla isegi joonised ennem ja siis need pakkumised, mis on vaja nagu, noh uued pakkumised, mis on vaja saata. Sest joonised, et asjad läheks töösse, on olulisemad. See oleneb see, eet kas mul on vahepeal eelmisel päeval tulnud mõni mõõtmise mõõdistaja poolt või mitte.

I: Saan ma nüüd õigesti aru, et sina tüüpiline tööpäev tegelikult ongi hästi palju eelmise päeva jätk, või eelmiste päevade jätk (segab)

O9: Jah

I: Et poolikuid asju (segab)

O9: Jah

I: Et sellist, et tööprotsess hakkab ja siis lõppeb, mingisugune etapp, et selliseid on vähem?

O9: Jah. Pigem on jah, et eelmiste päevade jätk.

I: Siis ma küsin kohe seda, et sa ütlesid, et vaatan hommikul postkasti, et kas on probleeme või ei ole, et siis tegelen nendega.

O9: Mhm

I: Probleemid on siis tavapärased?

O9: Jah. Üpriski. Probleemiks võib olla ka see, et tehasest tehnoloogil on küsimused, et nendel

ustel, noh kõrgläike ustel on kant seal, ja me ei ole märkinud lihtsalt kandi, kandi seda tooni, et mis seal olema peab. Kaks varianti ja me ei ole märkinud. Et see võib ka probleem olla. Lihtsalt on väike kõne, helistad tehnoloogile, pane see kant ja nii ongi. Või siis klient ... või siis on mingi suurem probleem. Klient kirjutab, et sai mööbli paika, aga see uks on vildakas ja too uks on vildakas, ja ma ei tea, puusüü jookseb üldse valesti, mida iganes. Ühesõnaga, et on ka suuremaid probleeme.

I: Nii, et probleemid kui sellised on teie tööpäevas igapäevased?

O9: Jah. Ja neid tuleb päeva jooksul, kas kliendid helistavad või paigaldaja on kuskil paigaldamas... Noh need ei ole otseselt meist tingitud, aga need on üpris tavapärane tööpäeva osa. Ja need päevad, kus pole probleeme on *juhuuuu*. (naerab)

I: Kuivõrd sa ise otsustad, mis järjekorras ja mida sa teed? Eriti kui sa praegu mainid, et probleeme tuleb kogu aeg ja on nii erineva kaaluga.

O9: See, kes rohkem karjub, selle järgi. Et kui klientide probleeme ei ole, aga tehase poolt on mingisugune probleem, siis ma järjestan need enda jaoks peas ära. Et see on tähtsam, see on tähtsam, see peab järgmiseks nädalaks valmis saama. Tegelen kohe sellega või kuidagi niimoodi.

I: Aga kui ei ole probleeme? On ju ka mitte probleeme, eksole?

O9: Jaa

I: Kuidas sa siis järjestad. Mille järgi sa hommikul otsustad, et mida sa nüüd tegema hakkad?

O9: Siis ma otsustan selle järgi, et noh kui ma olen mailid läbi vaadanud onju ja mul jooniseid teha ei ole, ongi need pakkumised teha, siis ma võtan pakkumiste järjekorrast võtan selle, mis on kõige vanem. Ehk siis kui mul tuli eile ja üleile pakkumine, siis ma võtan üleilse ja siis liigun sealt edasi. Teen üleilsed ära ja siis võtan eilsed ja siis kui on täna juba tulnud, siis võtan tänased.

I: Ma saan õigesti aru, et sa otsustad ise, mis järjekorras ja mida sa teed?

O9: Jaa, ikka ise.

I: Keegi teine su tööülesandeid ei määra.

O9: Ei

Aga sina kellelegi teisele?

O9: Hmm, ei.

I: Täiesti individuaalselt ja ise otsustad ja ise vastutad?

O9: Jaa

I: Mhmmmm

I: See tüüpiline tööpäev on sul selline hästi hektiline?

O9: Jah

I: Kirjelda mulle oma kõige meeldivamat tööpäeva. Milline on sinu jaoks hea tööpäev?

O9: Kui ma lähen hommikul tööle. Ja ma saan rahulikult mailid läbi lugeda nii, et keegi ei helista mulle, ei astu mulle sinna salongi sisse. Ja keegi ei tule lähima kahe-kolme tunni jooksul sinna. Et ma saan alustada oma päeva niimoodi, et ma saan oma tööga alustada. Mitte see, et ma juba pean hakkama mingisugust, kas klientidega tegelema selles mõttes klientidega, et kes on mul juba uksest sisse astunud. Või probleemidega või midagi sihukest. Keegi ei helista mulle ja ma saan rahulikult... Kõige raskem on ilmselt siis, kui ma pole mitu päeva tööl olnud ja ma pean järjele jõudma, mis on toimunud vahepeal. Ma pean kõik mailid läbi lugema, mis on sisse tulnud ja välja läinud. Siis on nagu see, et mõnikord lähed tööle ja kohe juba, juba ootab ukselävel enam vähem sul seal. Ja siis nagu sa ei saagi noh, sa ei saagi teada, mis sul on toimunud seal. Ja siis helistab keegi vahepeale, et ma rääkisin siin eile siin selle teie kolleegiga ja siis oli siuke asi ja siukene. Ma ei ole kursis sellega, väga tore, aga ma ei ole jõudnud veel. Et siis kõige parem tööpäev on see kui keegi hommikul ei sega. Algas on hea.

I: Oluline on siis päeva algus.

O9: Jah

I: Aga kui sul on selline päev, et sa lähed ja keegi ei sega, kuidas sa siis otsustad, et mille järgi mida sa tegema hakkad?

O9: Siis ma vaatangi, kas mailidest on midagi siukest, mis dikteerib selle, et sellega on vaja tegeleda. Kui mailidest ei ole, siis ma võtangi oma selle mapi ja vaatan need joonised üle, et kas seal on midagi. See on nagu võiks jaotada kolmeks - kõigepealt mailid, siis need joonise asjad, kui seal on, ja siis kolmandaks on siis enda mapp, kus on siis uued pakkumised.

I: Nii et päev algaks siis sihukese rahuliku kontrolliga?

O9: Jah

I: Vaatad kõik üle?

O9: Jah

I: Ja siis hakkad järjest vaikselt tegema?

O9: Jah, ja ma vahest teen seda ka, et kui mul on hästi palju asju, siis ma kirjutan omale paberi peale ülesse enam vähem järjekorra. Või noh, ma tegelikult järjekorda pole kirjutanud. Ma olen pigem ülesse kirjutanud tööd, mis mul on vaja teha. Mul on ütleme, noh ma kirjutan klientide nimed, temalt on joonised, panen kõik joonised ühte gruppi, siis ma panen kõik uued hinnapakkumised ühte gruppi. Ja need, kellel on, kas mingid muudatused või nipet näpped siuksed asjad, noh ütleme, mis ei võta kaua aega. Ma need panen ka enam vähem ühte gruppi. Ja siis mul on kolm gruppi ja siis ma hakkan seal tegema. Mu prioriteet on siis joonised ja siis noh, kuna muudatused on nagu lihtsa asjad, siis teen vastavalt meeldivuse järgi need pakkumised ja muudatused teen selle järgi. Et mis mulle rohkem meeldib?

I: Aga sa siis teeb ühetüüpilisi asju rohkem? Et teed kõik hinnapakkumised ära?

O9: Jah, pigem nii jah. Aga kui vahest juhtub see, et päeva jooksul tuleb mõõdistaja sinna ja toob mulle mõõtmised ja ma olen ennem teinud hinnapakkumised, siis ma lõpetan selle hinnapakkumise ära ja ma hakkan neid jooniseid tegema. Siis jäävad nagu need mis pidid tulema peale seda jäävad pooleli. Jäävad ootama seda, kui ma olen joonised ära teinud.

I: Mulle tundub, et võiks iseloomustada seda sinu päeva, et sa ise kontrollid (segab vahele)

O9: Jah

I: Meeldivat tööpäeva kontrollid ise.

O9: Jah

I: Kuidas meeldiv tööpäev sinu jaoks lõppeb?

O9: Pikk paus. Siis kui kuna mu tööpäev lõppeb üpris hilja, minu jaoks on see hilja, siis ma eelistan seda, kui viimasel minutil klient ei tule. Et ma saan nagu lõpetada päeva niimoodi ära, et mulle ei jää mingeid poolikuid asju. Jaa, et keegi ei tule viimasel minutil sisse ja ei hakka seda kõike segamini ajama, mille ma olen just ära lõpetanud või niimoodi.

I: Et ei jää poolikuid asju? Sa enne ütlesid, et tööpäev hakkab tihti sellega, et sa vaatad, et mis sul täna teha.

O9: Selles mõttes poolikuid asju, et kui ma olen enda jaoks välja mõelnud et, ma pean need asjad täna ära lõpetama ja siis ma jõuangi need ära teha. Aga vahest jäävad need asjad, mis mul oli vaja ära teha pooleli selle pärast, et keegi tuleb sisse ja ta tuleb just viimasel, kas tunnil või viimasel mingisugusel pooltunnil ja see pool tundi oli just see, mida mul oli vaja tervest sellest päevast. Ütleme nii. Et lõpetada see viimane asi ära, mis mul pooleli oli.

I: Et lõpetada see, mis viimane pooleli oli. Su tööpäeva lõppeb kell 9 õhtul. Kas sa teed päris kella 9ni õhtul tööd?

O9: Ma teen vahest ütleme niimoodi, et kui ma järgmine päev veel ei ole tööl, siis ma teen kindlasti kella 9ni tööd. Oleneb kuidas tööd jagub. Kui on selline rahulikum aeg, siis ma saan varem lõpetatud ja siis ma koristan enne ja lõpetan ... kõik teen korda ja annan ühesõnaga nagu vahetuse üle. Aga, mis on enamjaolt on niimoodi, et kui on järgmine inimene teisel päeval tööl, siis ma olen vahest seal poole kümneni või kümneni. Noh ma saan olla kuskil 9:45ni. Et ma lõpetan isegi 9 läbi, 9:20 vahest ja siis hakkan koristama.

I: Nii, et tööpäev venib?

O9: Jah. Aga siis kui ma olen ise järgmine päev tööl, siis ma ikkagi lõpetan kella 9st ära ja lähen minema ja tulen hommikul tagasi ja teen edasi.

I: Ma küsin nende poolikute asjadega veel. Kui sa enne mainisid, et hommikul sa vaatad üle, mis on pooleli ja siis samas õhtul sa tahaksid poolikud asjad lõpetada. Siis kuivõrd tavapärane sinu jaoks on, et üks asi lähebki niimoodi läbi mitme päeva, et ühel päeval teed natuke ja teisel päeval ka natuke?

O9: Mmmm

I: Kuivõrd see sind noh, kui palju seda esineb?

O9: Mingil määral, aga see siis tuleneb sellest, kui see klient on mulle vahepeal vastanud. Ütleme niimoodi, et ma saadan talle täna pakkumise ja ta homme mulle juba paneb maili tee, et ma tahaks muudatust saada. Siis. Selle pärast et, kui ma talle pakkumise ära saadan ja ma ei kuule temast mingi nädal aega, siis ma sellega ei tegele ka. Aga mingil määral võivad sihukesed asjad venida ainult sel juhul kui ma ootan, ütleme täna teen kõik asjad ära, teen talle pildi ära ja teen talle selle pakkumise valmis, aga ups, seda hinda ma saan alles homme, selle pärast, et noh, nad ei tööta enam. Siis vahest on siukeseid asju, et need jäävad homsesse päeva. Aga üle kahe päeva need küll nagu ei.

I: Aga kui jäävad homsesse päeva?

O9: Siis ma olen.. kui ma olen kliendiga kokku leppinud, et ta peab täna saama selle pakkumuse, siis ma annan kliendile teada, et vabandust, aga ikkagi ei saa, selle pärast, et üks hind on puudu. Vahest ma olen arvutanud selle hinna ka kuskilt varasema pakkumise pealt välja, mis on enam vähem, siis on nagu OK.

I: Kuivõrd sind sellised olukorrad häirivad? Kuivõrd mingi arvutuse asja taha jäävad asjad?



O9: See ei häiri mind, selle pärast, et ma teen kõik valmis. Homme tuleb mulle see hind, ma jätan selle laua peale, et mul ei lähe see meelest ära. Ma võtan selle ... ma lähen hommikul tööle, mul on see juba olemas. Noh tõenäoliselt on see mul juba olemas. Pane selle juurde. Teen veel paarile reale täienduse, mul on olemas, saadan ära ja ongi valmis. See ei häiri mind, selle pärast, et see on nagu.. niks naks olemas. See on ruttu, see on kiire asi.

I: Ja sa oled eeltöö siis ära teinud?

O9: Jah

I: Kas sa teed eeltöö ära, kui sa tead, et see niikuinii jääb pooleli?

O9: Ma pigem teen eeltöö ära ja vahest võib juhtuda see, et ahh selle hinna ma saan homme, ma teen seda homme. Aga siis see tähendab seda, et mul pole kliendiga kokkulepet ka või midagi sihukest.

I: Mhmm. Kui kliendiga on kokkulepe, siis sa ikka üritad ära teha?

O9: Jah. Ja teine asi on see, kui on kliendile kindel kuupäev kokku lepitud, kindel päev, siis ma tavaliselt alati kirjutan, et .. et kahjuks ei saa täna saata. Ja kui on mingi väga väga väga väga põlev asi, siis ma sebin talle selle hinna kuskilt välja.

I: Sa kirjeldad mulle hästi palju oma tööpäevi segamini. Mulle on tunne, et meeldivast tööpäevast on see juba liikunud ka vähemmeldivama tööpäeva poole?

O9: Jaaa

I: Ma küsin, kas on midagi kindlat, mis iseloomustab meeldivat tööpäeva? Kui sa saad paari sõnaga kokku võtta.

O9: Saan rahulikult alustada ja rahulikult lõpetada.

I: Ja kuivõrd tihti seda juhtub?

O9: Oleneb ajast. See olenebki sellest ajast, kuidas inimesed käivad. Ütleme niimoodi et enne jõule on tohutu mäss ja mäsu seal ja peale jõule, noh jaanuar oli ka hästi palju tegemist. Aga veebruar oli küll rahulik. Et seda juhtub nagu .. see on kuidagi hooajati. Et mingitel hetkel on palju asju ja mingitel hetkedel on vähem asju. Ma ei oska seda niimoodi kirjeldada, mis aeg see võib olla. Ongi, et mingid tähtpäevad, enne jõule ja enne jaanipäeva, on sihuke rabelemine, et vähe ei ole.

I: Et need on siis need mitte rahulikud, mitte sellised ajad?

O9: Jah, need on just need mis ei ole.

I: Aga kui mõelda sellele, et ongi rahulik hommik ja, et on rahulik õhtu, kuivõrd sa saad ise teha midagi, et su tööpäev oleks selline meeldiv?

O9: (pikk paus) Ma ei teagi.

I: Kas sa saad midagi teha, et su tööpäev oleks selline?

O9: Selleks, et mu tööpäev lõppeks ka rahulikult, selleks ma saan seda teha, et ma teen enne seda omal asjad ära, aga ma alati ei tee seda. Ma vahest veiderdan.

I: Veiderdad, mis sa siin silmas pead?

O9: (naerab) Vaatan Postimeest ja *chatin* vahepeal *skypes* natukene või niimoodi. Selles mõttes, et veiderdan internetis ringi, et ei tegele mitte töö asjadega.

I: Saan ma nüüd õigesti aru, et see, et hommikul oleks rahulik, et seda sa tunnend, et sa ei saa ise muuta?

O9: Seda ma ei saa ise muuta. Aga see, et õhtu lõppeks rahulikult on see, et ma teen päeva jooksul kõik asjad ära sest ma tegelikult noh mõned päevad on sihukesed, kus ma jõuan, aga lihtsalt ma ei tea jalg valutab, pea valutab, näpp on haige, täna pole tuju, tahtmist, saamist mida iganes. Vahest on mul on mul sihuke tunne ka.

I: Ma küsin, et saan ma nüüd täitsa õigesti aru, et sa saaksid teha, et su õhtu oleks just selline meeldiv rahulik.

O9: jah

I: Rahulik on sinu jaoks meeldiv. Aga sa ise..(segab vahele)

O9: Ma ei tee seda jah

I: Pausid siis või?

O9: Jah, ma teen päeva jooksul ... kaldun töötegemisest liiga palju kõrvale ja siis ma ei jõua seda lõpuks ära lõpetatud.

I: Mis sa arvad, miks sa seda teed?

O9: Ma ei tea, sest ma ei taha tööd teha (naerab). Näiteks.

I: Ma küsin, kuivõrd sulle su töö meeldib?

O9: Mulle tegelikult väga meeldib mu töö. Vahest ei meeldi. Siis kui on palju tegemist. Siis kui on palju tegemist, siis ei meeldi, näiteks. Või kui on vördjaid kliente. Vördjas ei nagu hea sõna. Aga kui on ebameeldivaid asju väga palju, siis mulle ka ei meeldi.

I: Okey, lähmegi edasi. Ma küsin, kui meeldivat päev kirjeldas sinu jaoks rahulik töötempo päeva alguses ja rahulik lõpetamine tööpäeva lõpus, siis mis kirjeldab, või iseloomustab, ebameeldivat tööpäeva sinu jaoks?

O9: (loetleb näppudel) Siis kui kohe tulevad hommikul kliendid, kui tehases tuleb palju kõnesid, kui ma ei jõua ennast asjadega kurssi viia ja kui on päeva jooksul tuleb palju probleeme. Siis kui mul palju tööd on, siis sellest pole hullu. Aga kui mul on päeva jooksul palju probleeme, siis see on ebameeldiv tööpäev.

I: Oskad sa näiteid tuua, missuguseid probleeme?

O9: Mis meil oli lähiajal oli see, et ühe kliendi mööbliga lihtsalt läks kõik valesti. Kõik, mis võimalik oli. Küll tehas saatis ukse valesti, küll taustaklaas oli talle liiga väike saadetud, iga päev me saime kliendi käest, noh iga päev käis siis enam-vähem paigaldaja ta juures onju või üle päeva. Siis iga kord kui paigaldaja sealt tuli, siis tuli välja, et on jälle mingi probleem ja iga päev me saime kas maili või kõne, kuidas ta kaebab meid kohtusse, ei sinna „Kaua võib“ helistab. Ja sihukesed ähvardavad asjad on üpris ebameeldivad.

I: Aga mis sellise probleemi puhul kõige ebameeldivam oli?

O9: Ähvardamine?

I: See kliendipoolne suhtlus?

O9: Jah, see kliendi poolne suhtlus, sest mina pole otseselt süüdi, et need asjad. Noh, et teised on need asjad valesti teinud, aga mina saan selle kõik enda kraesse.

I: Aga miks sina selle enda kraesse said?

O9: Selle pärast, et mina istun seal salongis ja kõik helistavad mulle. Nad ei helista ju tehasesse, neil pole tehase numbridki.

I: Siis sulle sest sa oled klienditeenindaja.

O9: Jah

I: Mitte sulle kui probleemi tekitajale?

O9: Jah, just

Aga see, et probleemid niimoodi kuhjuvad, et probleemi tsüklil muutkui kordub ja kordub, kuivõrd see sind häiri?

O9: See häirib ja me oleme tehasele ... me anname võimalikult palju märku ja üritame neid asju

nagu firmasiseselt paremaks teha, aga sellest ei ole kasu, kui sa oled üksik hunt kuskil väljal.

Et meil on sellega probleem, et noh tehas võtke midagi ette sellega, et seda on vaja muuta, aga keegi ei muuda seda ja nad leiavad, et see pole probleem.

I: Mida siis oleks vaja muuta?

O9: Noh ükskõik, seal on vahest.. see, et tehas saadabki vigase detaili välja, mida. Kontrollige, mida te välja saadate, meil on selle kliendiga, te näete isegi, et meil iga kord, kui keegi sinna läheb või mingi asi toimub, siis tule sealt kohe järgmine päev uus probleem, et tehke midagigi. Et kui te midagi välja saadate, siis ärge nagu üle öla visake seda välja vaid kontrollige oma tööd, mida te teete. Ehk siis meil on tehase praaki niivõrd palju ja tehase praak on see, mille pärast meie kui klienditeenindajad saame vastu päid ja jalgu. Ja kui on väga problemaatiline klient, siis me suuname selle kellelegi edasi, siis rääkige temaga, mina ei oska enam teid aidata.

I: Saan ma nüüd õigesti aru, et kõige ebameeldivam tööpäev ongi siis kui tehas on tekitanud (segab)

O9: Probleeme

I: Probleem??

O9: Jah

I: Ja klient on siis see, kes tuleb ja kurjustab?

O9: Jah, jaa ta kurjustab alati meiega. Ja kui see probleem on mida mina ei oska lahendada või ei saa seda kuidagi lahendada või kliendile ei piisa enam sellest, et ma ütlen talle, et see asi tuleb homme ja nii ongi siis ma annan kellegi numbri tehase ja helistage siis talle. Kui talle enam ei kõlba. Sest ühel hetkel kliendile enam ei kõlba see.. ta tahab mingit juhtkonna vastus või midagi nii.

Kuigi selle juhtkonna vastuse kirjutan tihtilugu mina ja siis kirjutan alla, et juhtkond (naerab)  
Hallo, mis ma teha saan (naerab)

I: See on vist iga asutuse enda iseärasus kuidas seal töötatakse.

I: Ma korra küsin, sa enne mainisid neli ebameeldiva päeva iseloomustajat. Probleemid olid üks neist.

O9: Jah.

I: Ja teisteks pigem oli see, kui sa tuled hommikul tööle ja sa ei saa rahulikult vaadata, mis sa tegema pead.

O9: Jah.

I: Kui sa enne mainisid, et probleemid on igapäevased, siis kui igapäevane on see, et sa tööle tulles ei saa seda kontrolli või ülevaadet?

O9: Ei, see ei ole igapäevane. See võib olla ... see ongi niivõrd kaootiline, ma ei oska seda isegi määratleda isegi mingisse aega. Nädalas mingisugune ... noh, kui me võtame nüüd esmaspäevast reedeni, siis võib olla äkki kahel-kolmel päeval, sest laupäevad-pühapäevad need on vaiksemad selletõttu, et siis ei ole tehast tööl.

I: Et siis on sul ainult kliendid?

O9: Siis jah kirjutavad ainult kliendid, helistavad ainult kliendid. Esmaspäevast reedeni on see, et helistab tehas mulle kümnest viieni. Nemad alustavad oma tööpäeva kaheksast ja viiest lõpetavad. Aga mina alustan kümnest ja siis kümnest viieni on mul tihtilugu kaetud tehase kõnedega. Ja kui sellele eelneb kauba päev, siis on ka hästi palju sebmist. Et kui neljapäev on meil kaubapäev, siis on hästi palju sebmist, sest siis on vaja klientidele helistada ja leppida kokku, et homme tuleb kaup ja nii ongi.

I: Ma korra mõtlen, et sa mainisid, et ebameeldivat tööpäeva kirjeldab, see kui kontrolli ei ole hommikul.

O9: Mhmm

I: Aga samas kahel kolmel päevas nädalas seda juhtub

O9: Võib-olla, aga ... ütleme, et kui on vahetult enne jõuluaeg, siis ma arvan et seda ei ole. Siis on see, et iga päev on sihukene, mingisugune, ma ei saa öelda päris kaos kah. Sa lihtsalt jõuad selle asjaga, selle kontrolli saavutamise järgi peale alles nagu poole päeva pealt või niimoodi.

I: Aa kuivõrd see sind häirib?

O9: See mingil määral ikka häirib mind. See, et ma alles poole päeva pealt jõuan sinna maani, et mul on nagu ülevaade kõikidest asjadest, siis see mind häirib. Kui ma saan selle nagu kohe saavutatud hommikul, siis on nagu ok.

I: Mis sa arvad, miks see sind häirib? Miks sa seda ülevaadet tahad?

O9: Selle pärast ongi, et kui keegi kirjutab või helistab mulle päeva jooksul ja küsib mu käest mingit asja, mul ei ole talle vastust, sest ma ei tea, mis on toimunud ennem. Mind häirib see, et mul ei vist vastus siis kliendile. Või või õigemini mind häirib see, et keegi võib mulle helistada ja mul ei ole talle kohe vastust.

I: Aga sind ei häiri see, et sa ei ole endale tööde järjekorda teinud?

O9: Ei, see mind ei häiri.

I: See ei häiri, häirib see, kui klient ootamatult küsimustega üllatab?

O9: Jah, ja siis see tekitab tegelikult veel lisa selle, nagu lisa mingisuguse kas ... mitte probleemi ... aga lisa mingi vastamise asja, et ma pean sellega selles mõttes kiiremini tegelema, et ma pean selle vastuse talle nüüd kiiremini välja otsima ja ütlema talle, et mis see vastus on siis nüüd. Või mida iganes.

I: Kui meeldiva päeva puhul seda rahulikku algust ja lõppu sa väga ise juhtida ei saanud. Siis kuivõrd sa tunned, et sa selle ebameeldiva päeva probleeme või teadmatust, küsimustele vastamise mitteoskamist ära hoida saad? Kas sa saad midagi teha?

O9: Mingil määral saan. Et ma saangi need mailid läbi lugeda ja meil on see koht ka kus on foorum, kus lähevad kõik probleemid ülesse, kui kellelgi on midagi puudu, siis seal olemas need.

I: Siis oleks vaja hommikul aega?

O9: Jaa, mul on pigem vaja hommikul aeg, et need asjad kõik üle vaadata. Sest õhtuks on selles mõttes juba nagu kõik *ladna*, siis ma olen, siis on lihtsalt see, et kas ma jõuan enda asjad lõpetatud või mitte. Kas ma jõuan need iseendale järgmiseks päevaks üle anda või midagi.

I: Õhtul on kergem sa pead siis silmas peale viite kui tehas lõpetab?

O9: Isegi on rohkem, mingi peale seitset või niimoodi.

I: Et kui viimased küsimused on vastuse saanud?

O9: Jah, ja kui ma olen jõudnud seal oma pakkumisi ära saata ja muudatusi ja sihukesi asju

I: Nii et põhimõtteliselt sa saad teha küll, et ebameeldiv päev oleks meeldivam?

O9: Jah, saan. Ja kõige meeldivam on siis, kui keegi toob šokolaadi. Sest mõni klient toob šokolaadi selle pärast, et ta on tore klient ja ma olen temaga nii palju tegelenud ja ta ütleb mulle aitäh.

I: Klienditeeninduses on alati tore kui klient tuleb ja tänab.

O9: Jah.

I: Mulle tundub, et sellest tööpäevast me oleme üpris hea ülevaate saanud. Kui ma seda natuke kokku võtan, siis meeldivat päeva kirjeldab see, kui sa saad hommikul rahulikult võtta ja sa saad õhtul rahulikult kõik asjad lõpetada.

O9: Jah.

I: Ebameeldivat päeva kirjeldab siis see, kui sa hommikul ei saa ülevaadet, on palju probleeme ja palju kliendipoolset ähvardamist.

O9: Jah, *pläma*.

I: Kui tihti kliendid maile saadavad?

O9: Palju, kliendid saadavad väga palju maile. Selles mõttes, et pigem nad mailivad kui nad helistavad. Pigem on see tendents.

I: Ja see mailidele vastamine on see, mis päev ebameeldivamaks teeb?

O9: Hmmmm pigem kõned.

I: Pigem kõned?

O9: Pigem kõned jah, sest siis on vahetult see, et sa pead nagu. Sa näed mailis, et sul on see probleem, aga sa saad natukene nagu lükata edasi, et sa saad sellega rahulikult välja otsida ja uurida, mis seal päeva jooksul, või päevade jooksul on toimunud ja tehase käest küsida üle kui on vaja küsida või niimoodi. Aga kui klient helistab sulle telefoniga, siis sa pead sellega kohe tegelema. Ja selleks, et see kõne lõpetada, sa pead.. sa pead mingi midagi kokku talle vusserdama, et ma ei saa kohe vastata, ma ei tea täpselt jne jne. ja siis sa pead sellega veel kiiremini tegelema kui maili asjaga.

I: Nii et kõned on (segab)

O9: Kõned on jah mis on ebameeldivam ja koormavam.

Ja klient kohapeale tuleb on siis (segab)

O9: Siis on veel kiirem (naerab). Siis on nagu, mis te siia tulite (naerab) ma ei saa ju midagi teha niimoodi üleöö.

I: Nii et mailid on tegelikult .. kui mail tuleb, siis sa teadvustad endale seda, aga kohe vastama isegi ei asu.

O9: Jah, seda võib olla. Pigem on see, et vaatan kogu selle maili asja üle ja vaatan, et siin on punane asi, millega on vaja tegeleda.

O9: Kas sulle meeldib kliendi kaebuste, probleemide nagu sa ise kasutasid, pigem telefoni või maili teel suhelda?

O9: Pigem maili teel ja parem on, kui see on mailis olemas, sest siis ei saa klient hakata meile

vastu ajama, et aga te ütlesite nii aga te ütlesite naa. Et parem on kui on mailis kirjas. Sest meil on sellist probleemi olnud, kus me oleme telefoni teele rääkinud ja lõppkokkuvõttes on see, et aga te ütlesite nii ja naa ja see on sõna sõna vastu ja siis meil ei ole tegelikult mingit võimu.

I: Nii et maili puhul on kindlam?

O9: Jah, see on kirjas, see on must-valgelt kirjas ja sa näed seda ja see on sul olemas ja kui keegi hakkab midagi ütlema, siis nii on.

I: Ma liigun nüüd natuke edasi. Sinu tööpäev tundub olema selline hästi mitmest osast koosnev. Aga ma natuke vahetan teemat ja küsin, kas oled kuulnud sellisest asjast nagu *multitaskimine*. Mis asi see sinu jaoks on?

O9: *Multitaskimine* on see, kui see on minu jaoks ... kodus on see kui ma teen ristsõna ja vaatan telekat ja veel kolmanda käega loen raamatut (naerab). Aga töö juures see tähendab, seda et ma teen ühte, teen oma programmis. Ma tean, et ma olen *multitaskinud* niimoodi, et ma teen programmis kõõki, samal ajal räägin telefoniga ja noh, ehk siis trükin samal ajal või siis teen midagi arvutis. Minu jaoks on see juba piisav *multitaskimine*.

I: Et siis, et kui sa teed mitut tööülesannet korraga?

O9: Jah

I: Sa enne mainisid, et käid Postimehes, Delfis (segab)

O9: Jaa, seda ma võin ka teha.

I: Kas see on ka sinu jaoks *multitaskimine*?

O9: Kui ma samal ajal räägin telefoniga ja klõpsin Postimeest, siis jah

I: Räägid telefonis siis kliendiga?

O9: Või tehasega, jah.

I: Aga esimese asjana kui sa mõtled *multitaskimisele* töö juures, siis see on pigem see, et sa teed mitut tööülesannet korraga?

O9: Jah, pigem see.

I: Kui sa seda situatsiooni praegu ette endale kujutad, kas see on siis selline probleemide aeg või rahulik jooniste tegemiste aeg või kuidas?

O9: See on pigem see aeg, noh, oleneb, see ongi, et päevad on erinevad, kuidas ma sellega järje peale olen jõudnud. Kui ma jooniseid teen, siis ma pigem ei tee seda *multitaskimist*, selle pärast,



et seal on suht oht midagi valesti teha, aga see on niivõrd tähtis asi, et see peab olema kindlasti õigesti. Kui ma teen pilti, mis ei ole nii tähtis, selles mõttes, et see on tähtis, aga kui seal on üks käepide, siis ma saan selle alati ära muuta, sest klient märkab seda, et ma tahan, et see käiks ikkagi niipidigi või et midagi iganes. Et pigem, mis ei ole niivõrd tähtsad asjad nende puhul saab *multitaskida*.

I: Nii et mida prioriteetsem, seda rohkem sa keskendud selle asja tegemisele?

O9: Jah

I: Aga kui on kliendi kaebus, probleemidele vastamine maili või telefoni teel, kui tihti sul siis asjad korraga lahti on?

O9: Siis nad võivad lahti olla, aga ega ma ei saa mailile vastata ja samal ajal Postimeest lugeda. Selles mõttes, et kui ma ikkagi vastan mailile, siis ma tegelen sellega. Või kui ma ootan mingit lisavastust, siis ma teen selle maili valmis ja ootan kuni ma saan selle lisavastuse ka sinna juurde.

I: Aga samaaegselt tehasega telefoni otsas (segab)

O9: Ei, seda ma ei saa ikka teha.

I: Nii et üks tööülesanne ikka korraga?

O9: Jah, pigem ikka korraga jah üks. Eriti mailide puhul, sest seal on jah vahest vaja mõelda, et kuidas sa selle sõnastad kliendi jaoks ja nii edasi

I: Kui sa enne töid mulle näiteid töökohas *multitaskimine* on see, et saa kirjutad midagi ja siis oled telefonis tehasega, siis mis olukordadel see kehtib?

O9: Siis, kui mul on midagi pooleli ja tehas helistab sisse.

I: Kui tehas ise helistab?

O9: Jah.

Mitte, et sina võtad telefonitoru ja helistad?

O9: Ei, mul pigem ei ole seda vaja.

I: Nii, et sa jätkad siis oma seda mingit asja trükkimist?

O9: Jah

I: Maili trükkimist siis ilmselt?

O9: Hinnapakkumise või siis selle programmis tegemist.

I: Ja siis vastad tehasele?

O9: Jah. Ja kui on mingi sihukene asi, millel ... noh vahest ta küsib mu käest mingeid küsimusi, kus ma pean hakkama kohe arvutist midagi otsima, siis ma pean hakkama seda otsima ja siis ma pean ikkagi enda selle töö, mis mul pooleli oli, jätma pooleli.

I: Siis sa jäta pooleli?

O9: Jah, siis ma jätan ja hakkan arvutist otsima talle seda vastust, mis ta tahab.

I: Ja kunas sa tagasi oma tööülesanne poole pöördud?

O9: Siis kui ma tavaliselt kõne lõpetan.

Siis jätkad, mis pooleli enne oli?

O9: Jah

I: Mis sa arvad, kui palju sa tunned, et sa pead töö juures *multitaskima*

O9: Hmm mingil määral. See kümnest viieni aeg, see on kindlasti see aeg, kus ma *multitaskin*. Noh mingil määral. Et kui ongi, et tehasest tuleb kõne sisse, siis ma tegelen sellega ja ... aga väga mul otseselt ei ole vaja *multitaskida*.

I: Kui sul on vaja, kuidas sa tunned, kuivõrd hästi sa seda oskad?

O9: Piisavalt.

I: Piisavalt?

O9: Jah, hätta ei jää, saab tehtud kõik, mõlemad osad saavad tehtud- nii see, kui siis see trükkimise osa. Telefonikõne kui ka trükkimise osa saab tehtud. Sest ma alati ikkagi vaatan üle, kui mul ikkagi on mail pooleli, siis ma vaatan ikkagi maili üle, mida ma seal telefonikõne otsas vahepeal rääkisin.

I: Aa, enne väljasaatmist vaata üle?

O9: Jaa, ikka, jah.

I: Kas see on sul alati nii, et kui sa teed midagi, mitut asja samaaegselt, siis enne kui sa lõpetad, siis vaata üle, mida sa siis tegid?

O9: Pigem jah, sest mul läheb vahest lihtsalt... noh oleneb, et kui on päev hästi intensiivne olnud ja ma õhtul kirjutan mingit kirja, siis mul selle õhtu jooksul juba.. õhtul kirja kirjutamisel ma mõtlen ühte asja aga ma trükin mingi teise asja, siis mul läheb mõte jooksuma ja ma tean, et ma pigem kontrollin need kirjad üle, sest halb on kirjutada kliendile kirja, kus on kirjavead või või sellel on mitmeti mõistetav lause, millest sa ei saa isegi enam aru. (naerab)

I: Kui sa ütled, et ma mõtlen milleski muust ja kirjutan kirja, kas see siis (segab)

O9: Ma vahest teen seda, et ma sõnastan omale lause ühtemoodi ja hakkan seda kirjutama, aga siis ma sõnastan lause omale teistmoodi ümber ja siis tuleb mingisugused kaks erinevat lauset kokku. (naerab)

I: Aa, et poole lause pealt vahetad?

O9: Jah.

I: Aga mitte seda, et sa teed midagi muud samaaegselt ja mõtled muust?

O9: Jah, lihtsalt kirjutamise ajal.

I: Jah, sa enne ütlesid, et sinu töökoht mingil määral nõuab *multitaskimist* ja et see on sellel päeval ajal kui tehas helistab?

O9: Jah, pigem selle ajal. Noh vahest õhtul helistab mõni klient ka, siis on ka vähekene, aga see on pigem vähem.

I: Nii, et see *multitaskimise* vajadus väljendub siis selles, kui keegi teine nõuab sult telefonile vastamist?

O9: Jah, sest kui mulle astub klient salongi sisse, siis ma küll ei saa *multitaskida* mingil juhul.

I: Aga kui sa näiteks oled arvuti taga ja teed mingisugust pakkumist või joonist?

O9: Siis ma teen seda pakkumist?

I: Teed ühte asja?

O9: Siis ma teen selles mõttes ühte asja, selles mõttes, et seda ma ei pea *multitaskimiseks*, sest ma klõpsin seal arvutis niikuinii ringi, mul on vaja otsida ühest kohast mingi asi ja teisest kohast mingi asi ja kolmandast veel mingi kolmas asi. Selles mõttes, et kui ma kirjutan alguses, hakkan seda pakkumist kirjutama, siis lõpus ma jõuan sinna tehnika juurde, mis ma otsin kõik ühe kindla lehe pealt välja *onju*. Aga ma niikuinii klõpsin arvutis erinevatel lehtedel ja asjade peal ringi, seda ma ei pea *multitaskimiseks*.

I: See erinevatel lehtedel, siis see, et ühe asja hind siit ja teise asja hind siit?

O9: Jah.

I: Mitte see, et teed pakkumist ja samaaegselt uuendad Postimeest?

O9: Ei, ei seda ma ei tee

I: Meil on jäänud veel väike plokike ja see plokike on taaskord natuke hinnangut, sinupoolset tööpäevale. Sinu hinnangul, kas *multitaskides* läheb tööpäev kiiremini, aeglasemalt, on seal töötempo osas vahet?

O9: Ei ole. Minu arust ei ole. Minu jaoks ei ole.

I: Aga samas sa enne ütlesid, et see *multitaskimine*, need kõned tehase poolt ja klientide poolt on tavapärasel sellel kümnest viieni ajal.

O9: Mhmm

I: Aga nädalavahetusel sul teha ei ole?

O9: Siis on, siis noh, praegusel ajal kui ma siin veebruaris olin tööl, siis mul ei helistanud nädalavahetusel ka muidu kliendid. Aa muidu siis on kliendi kõned. Aga muidu nädalavahetuselt muidu kliendid ei ole helistanud. Enne jõule on kindlasti see aeg, kui nad ka helistavad.

I: Siis lihtsalt kõnede hulk erineb?

O9: Jah.

I: Aga sa ei tunne, et tööpäeva tempo tänu *multitaskimisele* on erinev?

O9: Ei, ei tunne. *Multitaskimine* ei häiri mind.

I: Ei häiri?

O9: Ei

I: Aga ei aita ka?

O9: Ma ei tea, ega ta .. võib-olla aitab. Ma ei tunne seal nagu mingit vahet.

I: Mis sa arvad, miks nii on? Miks seal vahet ei ole? Kui sa tunned, et su töö justkui nõuab seda ja töötempo ka vahet ei ole sinu jaoks?

O9: Kõik on tehtud jah.

I: Et töö on tehtud?

O9: See on tehtud jah. Tema saab oma vastuse ja mina saan oma.. ütleme, et kui ma teen seda mingisugust programmis kooki, siis ma saan oma asja teha edasi.

I: Et tema saab oma vastuse tehaselt

O9: Jah, kui tehas helistab mulle, siis ma otsin selle tehase vastuse välja ja saan oma asja edasi teha. Või siis kui ta küsib mu käest mingit teist asja või otsib sealt, või mida iganes, siis ma samal

ajal teen oma asja edasi ja kui ta saab oma vastuse mult või küsimuse küsitud. Vahest on selline küsimus ka, millele ma vastan kohe telefonis ära, et jah või ei *onju*. Ja siis samal ajal ma juba teen mingit oma asja ja ma olen edasi jõudnud jah.

I: Sa oled huvitavaid situatsioone kirjeldanud. Mis sa arvad, kas on mingeid kindlaid olukord, kus sa *multitaskid* rohkem? Või vähem? Ütleme esialgu rohkem.

O9: Ma arvan, et ma *multitaskin* siis kui ma arutan oma töökaaslasega mingisuguseid, töökaaslasega [teisest] kontorist siis see on puhas nagu sihukene lõbu.

I: Arutad siis teise kontori töökaaslasega tähendab telefoni teel?

O9: Jah.

I.: Ja lõbu tähendab siis täpsemalt mida? Mis teemadel te räägite?

O9: Me räägime vahest tööst, kuidas sa seda teed, kuidas sa seda teed.

I: Praktika jagamine? Kogemuste jagamine?

O9: Jah, mingil määral jah. Tema jagab vahest mulle seda, et kuule vaata, seal programmis sa saad selle asja niimoodi ja niimoodi teha, nii on lihtsam. Siis mina jagan talle enda teadmisi. Ja vahest me räägime maast ja ilmast

I: Ma korra küsin sellest kogemuste jagamistest, kas see on sellises positiivses võtmes kui on midagi leitud või kui arutate probleeme?

O9: Temaga ma pigem ikka positiivses mõttes.

I: Et kui midagi, mis tööd lihtsustab, siis seda?

O9: Jah.

I: Ja kuidas see sinu jaoks *multitaskimisega* seostub?

O9: See, et ma räägin telefoniga ja ma samal ajal siis teengi siis oma seda mingisugust programmi asja seal. Ja kui ta mulle räägib mingist asjast ja kui mul võimalus on, siis ma kohe proovin selle järgi ka. Siis mul jääb meelde, muidu mul ei jää meelde, kui ma ei ole seda proovinud.

I: Nii et natukene nagu sarnane sellega, mis kodus oli, et vaatad telekat ja lahendad ristsõna?

O9: Ja kolmanda käega loen raamatut kah, jah.

I: Nii et natuke meelelahutust ja natuke millegi tegemist?

O9: Jah.

I: Aga mitte niivõrd, näiteks situatsioon kus sa teed joonist ja helistab tehas, see ei ole selline kindel situatsioon, kus sa alati *multitaskid*?

O9: Jaa, see ei ole kindel jah.

I: Mis sa arvad, kas sa *multitaskid* pigem kiiremal ajal? Või pigem, siis kui tööd on vähem?

O9: Kiiremal ajal.

I: Kiiremal ajal?

O9: Jah, siis on rohkem asju, mis nõuavad tähelepanu.

I: Ja siis sa *multitaskid* selleks, et need ära teha?

O9: Jah

I: Või et kontrolli omada, selles mõttes, et ülevaadet?

O9: Selleks, et need ära teha, et neid asju oleks vähem.

I: Et neid asju oleks vähem. Nii, et kokkuvõttes võiks siis öelda, et sa *multitaskid* selleks, et oleks (segab)

O9: Vähem tööd!(naerab)

I: Vähem tööd (naerab)

O9: Et saaks selle oma meeldiva tööpäeva rahuliku lõpu?

O9: Jah

I: Nii, et eesmärk on tööpäev lõpetada (segab)

O9: Varem! (naerab)

I: Ega sa töölt varem lahkuda ei saa.

O9: Jaa, lihtsalt, et mul oleks kõik asjad tehtud. Alati kui ma jõuagi töö varem lõpetada, siis ma leian uut tööd mida juurde teha (naerab) et siis ma teen selle töö ära ja juba ma ei tea, koristan toa ka ära ja siis, aa võiks seda veel teha ja toda veel teha (naerab) ehk ma siis leian alati endale tööd juurde

I: Mis tunne see on, sul lõppeb kell 9 tööpäev, mis kellast sul siis tavaliselt kõik need asjad tehtud on.

O9: Vahest, noh nüüd ma olen saanud niimoodi, et ma olen saanud kaheksast valmis jõudnud ja siis hakkangi juba seal koristama ja siis jääb natukene mingisugune lõpp, sealt päris tööpäeva

lõpust ära ja siis ma vaatan, et võiks seda natukene korrastada või mingisugust, noh siis ma teen nagu endal arvutis endal mingisugust korrastamist või mingisugust, sätin seal oma kaustu ümber. Siis ma ei tee enam sihukest tööd, et ma hakkan mingit kuskilt keegi on maili saatnud ja ma hakkan pakkumist tegema või midagi sihukest.

I: See kõlab natukene nagu sa hakkaks järgmise tööpäevaga juba pihta.

O9: Jah, võib olla küll jah. Mingil määral küll jah.

I: Mis tunne see on, kui õhtul kell kaheksa on kõik planeeritud asjad tehtud?

O9: Ilgelt hea tunne.

I: Miks?

O9: Sest siis saab muretult koju minna ja muretult hommikul tööle tulla. Ja siis võib isegi ... siis ei ole isegi hullu kui kohe tulevad mingid kõned või asjad sisse või kliendid või niimoodi.

I: Et siis ongi järgmiseks päevaks juba info olemas?

O9: Jah.

I: Kui see ebameeldiv päev, siis on see, et sa (segab)

O9: Midagi jääb tegemata, ja palju kõnesid ja asju hakkab kohe hommikul, hommikul hakkab asju sisse tulema ja õhtul jääb midagi tegemata, mida oleks tahtnud jõuda, aga ei jõudnud.

I: Siis seda head tunnet ei ole?

O9: Jah

I: Kas siis on pigem süütunne, et on tegemata või on pahandamine või ...

O9: Ma isegi ei tea, mis ...

I: Rahulolematus?

O9: Ta tekitab minus ärevust. Jah, see on see, et ta tekitab minus ärevust, ma tulen koju ja ma tunnen, et midagi jäi tegemata ja see ei ole nagu, ma ei ole nagu mures, ma ei nagu ...

I: Lõpetamatuse tunne?

O9: Ja ma tunnen, et see tekitab minus ärevust, see häirib mind nagu. Ma ei saa rahulikult, kui mul ongi järgmine päev vaba päev, siis ma ei saa rahulikult raamatut lugeda või mingit oma asja teha, sest see tekitab minus ärevust ja ma ei saa rahulikult olla. Mul on vaja mingit asendustegevust, et see mõte peast välja saama. Aga see ole nagu raamatu lugemine või midagi sihukest.

I: Kodus sa tööd ei tee?

O9: Pigem mitte.

Aga kui on selline lõpetatuse tunne?

O9: Siis ma vahest olen teinud. Aga see tähendab siis vahest seda, et ma annan kolleegile teada, et sihukene probleem on, et võta, et võta siis nagu endale teadmiseks või anna kliendile teada või midagi sihukest või tegele või anna tehasele teada või mida iganes. Vahest ma olen nagu jätnud talle kirja ka, et sellega on vaja tegeleda. Ma ei saa kodust väga tegelikult midagi teha. Ma saan ainult paar maili saata ja nii ongi. Sest ma ei saa mingeid uusi pakkumisi või asju, ma ei saa teha. Siis kui ma teises kontoris alguses olin, siis ma küll tegin kodust tööd. Ja ma tegin tegelikult päris palju kodust tööd.

I: Aga miks sa siis said ja kodust nüüd ei saa?

O9: Selle pärast, et siis mul oli ka programm kodus olemas.

I: Aa, tehniliselt oli võimalik.

O9: Jah. Aga nüüd mul ei ole. Sest muidu mul oleks võib-olla isegi mingisugused pakkumised praegugi kodust teha või nii.

I: Kas sulle meeldib, et sa ei saa kodust tööd teha?

O9: Mingil määral, aga kui mul jääb ikkagi midagi lõpetamata või ... kui midagi lõpetamata jääb, siis mulle ei meeldi, et ma ei saa kodust teha tööd või kuidagi niimoodi. Aga ma pigem, pigem mulle meeldib see, et ma ei saa teha kodust tööd, selle pärast, et ma tean, et ma teeks seda väga palju kodust. Ja ma olen enda jaoks juba. .. kuna ma varem tegin hästi palju, siis ma otsustasin, et kodus tööd ei tehta.

I: Mõtted on töö juures, aga kodus lihtsalt ei tehta?

O9: Jah, noh ja nüüd ma ei saa ka väga.

I: Tehniliselt?

O9: Jah, tehniliselt ei saa jah. Aga nendel hetkedel kui mul on hästi hästi hästi palju tööd, siis ma tahaks oma kolleegi aidata ja kah nagu kodust midagi ära teha, aga siis ma ei saa. Siis on natuke kehvem tunne. Aga samas ma ei saa sinna midagi teha ka.

I: Teil töökoormus ju päeviti kõigub, te ei tea tegelikult ette, et mis päev toob

O9: Jah, aga noh kui ma nüüd näiteks puhkusele läksin, siis oligi tegelikult väga väga palju asju



oli teha ja neid tuli veel juurde ja mu kolleeg pidi kõik üksi ära tegema. Muidugi ma puhkusel ei oleks kindlasti teinud ka.

I: Mulle tundub, et see kontrolli puudumise tunne või lõpetamatuse tunne, mis õhtul on, jääb sind päris pikalt häirima.

O9: Jah, jääb küll jah. ma ei saa vahest magada selle pärast, et mul on ärevushäired. Mitte ärevushäired. See tekitab mingit ärevust ja siis ma ei saa vahest magada ka.

I: Sõltub see sellest kui kiire sul töö on või sellest, kui midagi jääb tegemata?

O9: Sellest kui midagi jääb tegemata

I: Kui sa enne kirjeldasid mulle oma tüüpilist, meeldivat ja ebameeldivat tööpäeva, siis sa rääkisid kõigist üpris segamini. Mis sa arvad, kas sa nendel tööpäevadel töötad nendel päevadel kuidagi erinevalt?

O9: Jah, ma arvan küll. Näiteks need, mis on rahulikumad päevad, seal ma saan, mul on kontroll nende asjade üle, mis on nagu, mis toimub. Ja siis ma saan planeerida oma tööd paremini. Kui on need päevad, mis on kiiremad ja ebameeldivamad ja ma ei ole seda kontrolli asjade üle nii kiiresti saavutanud ja ma suudan selle saavutada peale lõunat või üldse kunagi õhtu poole, siis selle aja jooksul ma tihtilugu ma oleksin vahepeal jõudnud mingisuguse pakkumise või asja ära teha. Siis ma ei tee seda tavaliselt, sest ma tean, et mul on vaja veel see asi üle vaadata, mul on vaja too asi ... mul on nagu vaja nagu mingite asjadega kurssi ennast viia. Siis ma tean, et ma neid pakkumisi hakkan pigem hiljem tegema

I: Et mahukamad asjad lükkad siis edasi? Või millal sa need edasi lükkad?

O9: Lihtsalt, ma ei taha nende uute asjadega pihta hakata, sest umbes ma ei tea veel, mis on toimunud või niimoodi. Mul on täiesti see mailide lugemine kuskil ... mul on viis päeva vaja lugeda ja ma olen alles esimese päeva juures või midagi sihukest. Ja mul on veel nii palju vaja, kõik asjad vaja üle uurida ja midagi teha seal, aga ma ei saa ja siis kuna ma ei ole saanud maile lugeda, siis nagu ... siis nagu maile kõike ära kontrollida, et mis seal oli onju, siis see võtab nagu omajagu aega. Ma ei hakka ennem uut pakkumist tegema, aga juba kui ma hakkan seda maili lugema, siis tuleb juba mingisugune uus asi sisse. Ja ma jõuangi nende pakkumiste juurde vahest alles hilja õhtul. Ma noh, päeva jooksul ei jõua mitte midagi teha, jõuangi ainult mingeid asju uurida, pooleldi.

I: See uurimine tähendabki siis seda, et sa võtad kirja ette ja hakkad lugema, et mis seal enne on toimunud

O9: Jah, võtan lahti sissetulnud mailid ja väljaläinud mailid ja siis hakkan järjest vaatama, et ahah see on minu klient, see tuli sisse, vaatan, mis mul kolleeg vastas talle. Kui on vaja siis teen endale selle kohta märkme, kui kolleeg ei ole mulle jätnud.

I: Märkmed teed paberi peale või arvutis?

O9: Paberi peale. Kui mul on selle kliendi mingi paber või asi ... või kui see klient tahab näiteks muudatust, siis ma prindin selle välja ja panen kirje, et kolleeg on vastanud, et esmaspäevaks, teisipäevaks, kolmapäevaks, või noh mis iganes. Et ta vastas talle, et ma saadan talle siis pakkumise uuesti muudatustega.

I: Kuidas sa töodel järjekorda pead? On sul paberi peal mingi poolikud asjad või on arvutis?

O9: Mul on paberi peal pigem. Mul on niimoodi, et kui on muudatused, siis ma prindid need kirjad välja. Kui on mingi väike asi, siis ma teen endale väikse märkme, et see muudatus on vaja teha või kuidagi niimoodi.

I: Mis sa postkastis selle kirjaga teed, mis sa välja printinud oled?

O9: Loetuks.

I: Teie postkastis jäävad siis lihtsalt loetud kirjad alla näha?

O9: Jah. Mul ei ole vaja, et ta oleks seal veel lugemata. Aga vahepeal ma teen nii ka, et ... ma alati ei prindi kõik välja. Oleneb, et mis see klient kirjutab. Kui klient kirjutab, et ta tahab ühte muudatust, vot siis ma jätangi hoopis selle kirja lugemata. Ja vahest kirjutan paberi peale ka. Aga ma pigem jätan selle kirja lugemata ja siis ütleme, et mul on seal viis minu kliendi kirja, siis hakkan neid järjest sealt vaatama.

I: Et sa jätad lugemata saatusesse. Loed ära ja paned tagasi lugemata staatusesse?

O9: Jah, jah, seda teen küll.

I: Kui sa tuled ja sul on viie päeva kirjad. Mille järgi sa otsustad, mida sa nüüd teed? Et millega sa pihta hakkad?

O9: Sellega, millega rohkem põleb?

I: Aja järgi lihtsalt

O9: Mhmm

I: Aga näiteks mahukad ülesanded versus pisikesed tegemised?

O9: Hmmm vahest ongi see, et ma teen pigem mahukamad ära ja siis need väikesed jupid jäävad

kuhugile, kuhugile teha ja siis nad jäävad tegemata.

I: Ja siis päeva lõpus need ärritavad?

O9: Jah

I: Kui sa enne rääkisid, kuidas sa natuke erinevalt töötad iga päev, mis sa arvad, kas *multitaskimise* osas on ka erinev midagi? Meeldival, ebameeldival päeval?

O9: Ei, seal ma arvan ei ole vahet.

I Et töötempo osas ei ole vahet ja selles osas pole vahet, kas meeldiv või mittemeeldiv?

O9: *Multitaskida* tuleb seal igal päeval, vahet pole kas ta meeldib mulle või mitte.

I: *Multitaskimine* siis kui tehase ja kliendi kõnede osas?

O9: Jah.

I: Väga põnev, aitäh! Nüüd me olemegi jõudnud ringiga selle tüüpilise tööpäeva ja *multitaskimise* juurde tagasi. Viimase asjana ma küsiks sinult, et kuidas sa meie jutu kokku võtaksid? Tahad sa ise veel midagi lisada?

O9: Ma mõtlen korra. (paus). Võib-olla seda, et mu tööpäevad on väga erinevad, ma ei saa võtta kunagi neid üheselt. Ja ma ei saa ka võtta niimoodi, ma ei saa võtta neid nädala kaupa, et see nädal oli nüüd rahulikum või mitte. Sest need rahulikke ja mitterahulikke päevi võib juhtuda väga erinevalt. Sõltub mingisugusest ajast.

I: Mis sa arvad, mis sinu tööpäevad erinevaks muudab?

O9: Välised tegurid. Tehas, kliendid.

I: Aga mitte näiteks see, et sul on graafikuga töö ja (segab)

O9: Ei.

I: Pigem määrab see, kui palju väljastpoolt tuleb segajaid?

O9: Jah.

I: Mida sa siis ise kontrollida ei saa?

O9: Just, graafikuga töö muudab ainult nii palju, et kui ma olen nädalavahetusel tööl, siis laupäevad, pühapäevad võivad olla rahulikumad. Aga vahest on pühapäeval samapalju tegemist kui mõnel nädalapäeval.

I: Aga kui sa enne mainisid, et sa vist ise ei saa väga palju teha selleks, et tehas sulle enam ei

helistaks, sest küsimused on osa tööst.

O9: Ma saan niipalju teha, et kui on tehnoloogi küsimused, et siis ongi see, et ma need hinnapakumised ja joonised, mis lähevad tehasesse, et need oleks hästi korralikult tehtud, et seal ei tekiks mingisuguseid lisaküsimusi.

I: Et tööd oma tööd nii hästi, et minimeerid tulevaid kõnesid?

O9: Jah, aga vahest on ikkagi mingisugused vead sees, mis on sihukesed tähelepanematuse vead. Ja neid tähele panemise vigasid juhtub siis kui on palju tööd ja peab nagu oma tööd tegema hektiliselt. Ehk siis, sa hakkad seda joonist tegema, sul tuleb klient sisse, sa võtad selle pakkumise vastu, sa hakkad uuesti seda joonist tegema, sa oled juba unustanud selle järje, kuhu sa jäid selle joonisega ja sa hakkad kõik otsast peale vaatama ja tuleb uuesti järgmine klient sisse.

I: Et siis selline pidev katkestamine?

O9: Jah, pidev katkestamine.

I: Nii et võiks öelda, et sinu tööpäev on fragmenteeritud?

O9: Jah. (naerab)

I: Nii, ma tänan sind, me oleme jõudnud lõppu. Mul on su tööpäevast tunduvalt parem ülevaade. Kuigi päevikute täitmine andis ka päris huvitavaid detaile. Ma näitan sulle hiljem neid. Ma tahan intervjuu lõpus sult uuesti küsida, et kas sa oled nõus, et ma võin sinu intervjuud kasutada?

O9: Jah, ikka

I: Aitäh!

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina Janika Saul (sünnikuupäev: 11.09.1986)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose  
„Kuidas tajutakse aega multitaskiva tööprotsessi käigus? Tartu töötajate näitel“  
mille juhendaja on Kärt Rebane.

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus 24.05.2015